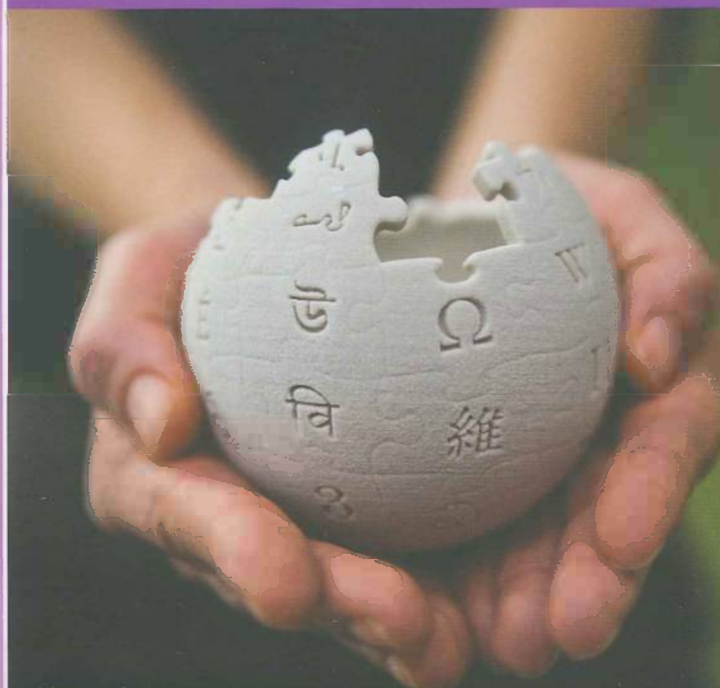
TRẦN THỊ MINH ĐỨC

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN
KHOA TÂM LÝ HỌC

GIÁO TRÌNH THAM VẤN TÂM LÝ



NHÀ XUẤT BẢN
ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI


ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN
GS.TS. TRẦN THỊ MINH ĐỨC

Giáo trình
THAM VẤN TÂM LÍ

(Tái bản lần thứ 2 có chỉnh sửa bổ sung)

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

LỜI MỞ ĐẦU

Trong khoảng mười năm lại đây, tốc độ phát triển kinh tế - xã hội quá nhanh ở Việt Nam đã kéo theo những thay đổi và xáo trộn tâm lí của nhiều người, làm tăng cao nhu cầu về dịch vụ tham vấn tâm lí của xã hội. Điều này thể hiện ở sự ra đời và phát triển đa dạng của nhiều trung tâm tham vấn, phòng tham vấn tại các cộng đồng, bệnh viện và các trường học với các dịch vụ trợ giúp tâm lí khác nhau.

Hiện nay, dù Nhà nước chưa cấp mã số cho nghề trợ giúp tâm lí, nhưng vị thế của các nhà tham vấn, trị liệu tâm lí đang ngày càng được khẳng định trong xã hội. Vì vậy vai trò của các nhà tâm lí học trong việc đào tạo sinh viên chuyên ngành Lâm sàng và Tham vấn ngày càng được củng cố và nâng cao.

Giáo trình Tham vấn tâm lí này nhìn nhận tham vấn như một ngành khoa học ứng dụng trong thực hành chăm sóc tâm lí con người, được trình bày trong 8 chương. Trong đó, 3 chương đầu làm rõ tính chất khoa học của môn Tham vấn thực hành. Các khái niệm như: trợ giúp tâm lí, tư vấn, tham vấn và trị liệu tâm lí, cũng như mục tiêu, nhiệm vụ được đưa vào ngay trong chương I. Chương II trình bày một cách khái quát quá trình hình thành và phát triển ngành Tham vấn trên thế giới và ở Việt Nam, sự giao thoa của nó với một số ngành trợ giúp lân cận như Tâm lí học, Công tác xã hội, Tâm thần học. Phần giới thiệu một số quan điểm tiếp cận thân chủ trong thực hành thăm khám tâm lí con người được thể hiện trong chương III.

Việc xây dựng mối quan hệ tham vấn dựa trên nền tảng của sự tôn trọng và tin tưởng lẫn nhau giữa nhà tham vấn và thân chủ trong thực hành nghề được khái quát trong chương IV. Nội dung

chương này sẽ giúp người học có quan niệm đúng đắn về thân chủ và nan đề của thân chủ; giúp người học hướng đến cách nhìn chuyên nghiệp về nhà tham vấn với những phẩm chất và năng lực trong thực hành nghề.

Để giúp người học nâng cao khả năng thực hành nghề, cuốn *Tham vấn tâm lí* giới thiệu những khía cạnh đạo đức và pháp lí trong thực hành ca (chương V), hướng dẫn một số kĩ năng tham vấn căn bản (chương VI) và quy trình tham vấn (chương VII). Và cuối cùng, để củng cố những tri thức tiếp thu được qua mỗi chương, chúng tôi xây dựng các bài tập tình huống trong thực hành tham vấn tâm lí. Điều này thể hiện trong chương VIII.

Giáo trình này được chuẩn bị trong nhiều năm. Các nội dung chính đã được đưa vào giảng dạy cho sinh viên dưới dạng bài giảng bắt đầu từ khóa học 1997 - 1998 và được chỉnh sửa, nâng cấp qua mỗi khóa học. Vì vậy, hầu như các tri thức căn bản trong tài liệu này đều ít nhiều quen thuộc với sinh viên các thế hệ ngành Tâm lí học, thuộc Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn Đại học Quốc gia Hà Nội.

Có thể giáo trình vẫn còn nhiều điều phải bàn luận và bổ sung. Nhưng, xét trong hoàn cảnh giảng dạy tâm lí học thực hành ở Việt Nam hiện nay, việc ra đời của các tài liệu liên quan đến tham vấn và trị liệu tâm lí là hết sức cần thiết. Nó không chỉ cho những người thực hành tham vấn, các giảng viên và sinh viên ngành Tâm lí học, mà còn có ích cho những người hoạt động trong các ngành trợ giúp khác, như Công tác xã hội, Giáo dục học, Tâm thần học.

Tác giả xin chân thành cám ơn những đóng góp quý báu của các quý vị và các bạn để cuốn sách được hoàn thiện hơn sau này.

Tác giả

MỤC LỤC

Chương 6

Chương 7

Chương 8

CHƯƠNG 1

THAM VẤN TÂM LÍ LÀ MỘT KHOA HỌC ỨNG DỤNG

Câu hỏi: Cần bao nhiêu nhà tâm lí học để có thể chuyển dời một củ hành?

Trả lời: Chỉ cần một người, nhưng củ hành phải thực sự muốn di chuyển.

Câu truyện vui trên phản ánh triết lí của sự thay đổi trong tham vấn tâm lí là: Bất cứ thay đổi nào diễn ra trong cuộc đời bạn phải bắt đầu từ bạn với những cố gắng của chính bạn. Nhà tâm lí học có thể hướng dẫn bạn vượt qua những nan đề của bạn, nhưng không ai có thể làm thay bạn.

(Raymond Lloyd Richmond)

Trong chương một, hoạt động tham vấn tâm lí được nhìn nhận như một ngành khoa học ứng dụng. Chúng tôi sẽ phân biệt các khái niệm gần gũi với tham vấn, như trợ giúp tâm lí, tham vấn tâm lí, tư vấn và trị liệu tâm lí. Cùng với các khái niệm này chúng tôi sẽ trình bày mối quan hệ giữa các ngành trợ giúp, như: Tâm lí học, Tham vấn, Công tác xã hội và Tâm thần học để người học thấy được ranh giới giữa các khoa học có chung một hoạt động trợ giúp tâm lí con người. Do tham vấn tâm lí là một khoa học và một nghề, nên việc xác định mục đích và nhiệm vụ của nó là hết sức cần thiết. Cuốn "*Tham vấn tâm lí*" này được trình bày dưới góc độ tham vấn cá nhân, vì vậy việc giới thiệu sơ bộ về tham vấn nhóm và tham vấn gia đình, theo chúng tôi, là cần thiết trong chương này.

I. CÁC KHÁI NIỆM

Cuộc sống luôn luôn đặt ra những khó khăn, thách thức buộc con người phải đương đầu. Với nhiều người, họ có thể dễ dàng hoặc vất vả tự vượt qua những khó khăn mà không cần tới sự trợ giúp của người khác. Nhưng có không ít người đã không tự làm được điều này, họ cần một sự trợ giúp mang tính khoa học và chuyên nghiệp để có thể vượt qua được những khó khăn của mình. Trong trường hợp không quan tâm đến sự giúp đỡ bên ngoài, cá nhân có thể tự hủy hoại bản thân và người khác để có được một cuộc sống hạnh phúc hơn. Tham vấn tâm lí ra đời chính là để giúp đỡ các cá nhân, nhóm người theo cách này hay cách khác, có được một cuộc sống hạnh phúc hơn. Trước khi bàn về tham vấn với tư cách là một khoa học, có một số thuật ngữ thường dùng gần với khái niệm tham vấn cần được làm sáng tỏ.

1. Trợ giúp tâm lí[1]

Trợ giúp là một khái niệm chung nhất, được dùng trong các mối quan hệ giao tiếp đời thường, theo cách "giúp nhau" - ai đó giúp ai đó. Đặc biệt, khái niệm được sử dụng nhiều trong các lĩnh vực hoạt động thực hành như tâm lí học, công tác xã hội, tham vấn, tâm thần học. Khái niệm "trợ giúp" tồn tại từ khi xuất hiện xã hội loài người và hoạt động trợ giúp này có trước khi các ngành khoa học trợ giúp ra đời. Những hiện tượng liên kết giữa con người với nhau như: "Lá lành đùm lá rách", "Cưu mang", "Hỗ trợ"... không đơn thuần chỉ nói đến khía cạnh giúp đỡ vật chất, mà đằng sau chúng còn chứa đựng ý

> Một số người có những tư chất "bẩm sinh" để làm tham vấn. Một số khác không thể trở thành nhà tham vấn tốt dù đã qua nhiều khóa đào tạo. Hầu hết chúng ta đang ở đâu đó giữa những người này. Chúng ta bắt đầu tham vấn với vô số thói quen tốt và xấu. Vì vậy chúng ta phải được đào tạo và thường xuyên nghiên cứu các nguyên tắc chung mà một nhà tham vấn cần phải làm và có lẽ quan trọng hơn là những gì không nên làm trong tham vấn.

[1] Jill Taylor và Sheelagh Stewart - Tài liệu tập huấn, (Trích từ: *Bạo lực tình dục và bạo lực gia đình*: Những hỗ trợ, phục hồi và hành động ở Zimbabe).

nghĩa "nâng đỡ tinh thần". Trong khi đó, những khái niệm như "Cho lời khuyên", "Chia sẻ tâm tình", "Cảm thông"... hoàn toàn phản ánh sự giúp đỡ tâm lí cho người có nhu cầu được trợ giúp. Phần này tập trung nói về sự trợ giúp tâm lí (Help Pchychology), vì vậy có nhiều chỗ chúng tôi chỉ dùng thuật ngữ "Trợ giúp" nhưng nó được hiểu theo khía cạnh là trợ giúp tinh thần, mà không đề cập đến khía cạnh trợ giúp vật chất.

Trợ giúp tâm lí, có thể hiểu một cách đơn giản, là một hoạt động (một công việc) giúp đỡ cho người đang có khó khăn tâm lí để họ thực hiện được điều họ mong muốn trong cuộc sống. Khái niệm trợ giúp tâm lí bao hàm những công việc của người giúp đỡ không chuyên - tất cả mọi người, và công việc giúp đỡ của những người chuyên nghiệp - công việc của các nhà tâm lí học, nhà tham vấn, nhân viên công tác xã hội, bác sĩ tâm thần, nhà giáo dục...

Như vậy, từ việc người nhiều tuổi bảo người ít tuổi, người có kinh nghiệm bảo người chưa có kinh nghiệm, cha mẹ bảo ban con cái, đặc biệt, những già làng, trưởng bản, thầy lang, thầy thuốc, thầy cúng, thầy tu, thầy giáo đến các nhà tâm lí học, các chuyên viên tư vấn hành nghề tại các cơ sở đều là những người làm công việc trợ giúp người khác, bằng các cách khác nhau như cho lời khuyên, răn dạy, tư vấn, tham vấn và trị liệu. Với cách hiểu như vậy, trong xã hội có rất nhiều kiểu người đang làm công tác trợ giúp và mức độ hiệu quả giúp được của họ là không giống nhau. Trong xã hội có ba loại trợ giúp tương ứng với ba kiểu người trợ giúp:

- *Người trợ giúp chuyên nghiệp (professional helper):* Đó là những người được đào tạo sâu và chuyên biệt về những kiến thức, kĩ năng tâm lí, hành vi con người, kĩ năng giao tiếp và giải quyết các vấn đề theo chuyên ngành của họ để có thể đáp ứng với đối tượng mà họ giúp đỡ, như người làm nghề tâm lí học, tham vấn, công tác xã hội, tâm thần học... Các ngành trợ giúp chuyên nghiệp này phản ánh những mối quan hệ trợ giúp khác nhau, như mối quan hệ giữa thầy thuốc - bệnh nhân, nhà tham vấn - thân chủ/khách hàng, cán sự xã hội - đối tượng/thân chủ, nhà trị liệu tâm lí - thân chủ/bệnh nhân. Hầu hết những người trợ giúp chuyên nghiệp đều có mối quan hệ trợ giúp chính thức. Đó là mối

quan hệ công việc với hợp đồng thỏa thuận rõ ràng về nhu cầu và hiệu quả của sự giúp đỡ, trong đó xác định rõ vai trò và vị trí của người trợ giúp và của thân chủ. Nhìn chung người trợ giúp chuyên nghiệp thường có chức danh cụ thể, như nhà tâm lí, nhà tham vấn hay nhân viên công tác xã hội.

- *Người trợ giúp bán chuyên nghiệp* (*paraprofessional helper*): Đó là những người có công việc liên quan đến lĩnh vực trợ giúp. Họ có thể được đào tạo, tập huấn ngắn hạn về các lĩnh vực trợ giúp, hoặc có kinh nghiệm từ mối quan hệ trợ giúp. Ví dụ, quan hệ giữa cán bộ hòa giải xã - người dân; giáo viên - học sinh, hiệu trưởng - giáo viên; giám đốc - nhân viên, cha mẹ - con cái; cha linh mục - con chiên. Đây là những nhóm đối tượng giúp đỡ thường xuyên của họ.

- *Người trợ giúp không chuyên nghiệp* (*non-professional helper*): Đó là những người không qua đào tạo, huấn luyện chính thức về các kĩ năng trợ giúp chuyên biệt. Sự trợ giúp của họ có thể chỉ xảy ra nhất thời trong mối quan hệ tạm thời với đối tượng của họ. Ví dụ, nhân viên bán hàng, tiếp tân, tiếp viên hàng không với khách hàng, các tình nguyện viên cộng đồng giúp đỡ các đối tượng bị ảnh hưởng bởi HIV/AIDS, nghiện ma túy; sinh viên đến các Trung tâm bảo trợ xã hội dạy văn hóa cho trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn hoặc tổ chức các hoạt động vui chơi giải trí cho các cháu; hay bất cứ ai có nhu cầu giúp đỡ người khác khi gặp khó khăn. Nhìn chung, người trợ giúp không chuyên nghiệp thường có mối quan hệ trợ giúp không chính thức, kết cấu trợ giúp lỏng lẻo, thời gian ngắn và hiệu quả giúp đỡ có giới hạn.

Robert Carkhuff phát hiện thấy trong xã hội nhìn chung các cá nhân nhận được sự giúp đỡ của những người tham vấn không chuyên (người giúp đỡ nghiệp dư) rất nhiều so với sự giúp đỡ của người chuyên nghiệp. Với những người nghiệp dư, sự giúp đỡ của họ thường xuất phát từ tấm lòng nhân ái, sự chân thành, tính thiện và kinh nghiệm sống, họ có nhu cầu giúp đỡ cho những người có khó khăn, có tổn thương tâm lí sống quanh họ. Ngay cả khi sự giúp đỡ có tính vụ lợi cá nhân, như giúp đỡ để được nổi tiếng, được mang ơn, giúp đỡ để con cháu mình sau này được

phúc lộc, thì nhìn chung, hiệu quả giúp đỡ của những người không chuyên trong xã hội là rất lớn và có ý nghĩa nhân văn, đáng được khích lệ.

Cùng với sự phát triển của xã hội và sự phân hoá nghề nghiệp ở mức độ cao, hình thức giúp đỡ về tinh thần được phát triển lên một bước mới: xã hội cần có những chuyên gia tham vấn, trị liệu chuyên nghiệp. Khoa học tâm lí ra đời làm xuất hiện các loại hình tham vấn khác nhau và làm hoàn thiện hệ thống lí thuyết giúp đỡ căn bản. Ngày nay, khái niệm trợ giúp còn được hiểu là sự giúp đỡ một cách có hệ thống và có phương pháp. Người giúp đỡ chuyên nghiệp cần có kĩ năng và phẩm cách làm cho người có nhu cầu giúp đỡ tự giải quyết vấn đề của mình bằng cách tìm hiểu, khám phá và hành động. Như vậy, chuyên gia trợ giúp có thể là nhà tâm lí, nhà tham vấn, nhân viên công tác xã hội, bác sĩ tâm thần, các linh mục... Người/nhóm người được trợ giúp thường được gọi là thân chủ, khách hàng hoặc bệnh nhân, hoặc có thể là bất cứ đối tượng nào trong xã hội từ trẻ nhỏ đến người già.

2. Tư vấn

Ở Việt Nam, việc cung cấp thông tin, cho lời khuyên, trợ giúp những khó khăn tâm lí, chỉ bảo hay hướng dẫn... cho một cá nhân, hoặc một tổ chức, khi họ có nhu cầu thường gọi là tư vấn. Thuật ngữ Tư vấn (Consultation) hay Tham vấn (Counseling) trong từ điển tiếng Việt hiện nay đều được dịch là Tư vấn. Đó là sự "*Đóng góp ý kiến về những vấn đề được hỏi đến, nhưng không có quyền quyết định*"[1].

Theo tài liệu của Tổ chức Lao động Quốc tế I.L.O, tư vấn là một dịch vụ cho lời khuyên theo hợp đồng và phục vụ cho các tổ chức bởi những người có đủ trình độ chuyên môn và được đào tạo đặc biệt để giúp đỡ một cách khách quan và độc lập với tổ chức khách hàng[2]. Hoặc, bạn sẽ làm tư vấn khi nào bạn đang cố gắng thay đổi hoặc cải tiến một tình huống, nhưng không trực tiếp điều khiển việc thực hiện. Phần lớn những người trong vai trò phụ tá ở

---

[1] Hoàng Phê, *Từ điển Tiếng Việt*, NXB Đà Nẵng, 2000.
[2] Nguyễn Trọng Thể, *Tư vấn quản lý*, NXBLĐ, HN, 1995, tr.13.

các tổ chức đã thực sự là những nhà tư vấn, dù cho họ không chính thức được gọi là những nhà tư vấn[3].

Trên thế giới, khái niệm tư vấn không đơn thuần chỉ hiểu theo nghĩa cho lời khuyên (như công việc của một chuyên gia, hay cố vấn), là sự khuyên bảo từ một tổ chức hay những người có trình độ chuyên môn về một lĩnh vực cụ thể, như một hình thức góp ý kiến. Trong đó, người xin tư vấn thường là người chủ động, tích cực, còn người được tư vấn thì có thể là người thụ động trong việc giải quyết vấn đề của họ.

Hiệp hội Tham vấn Hoa Kì (1998) đã định nghĩa tư vấn là: mối quan hệ giữa một người trợ giúp chuyên nghiệp và người, nhóm người hoặc một chỉnh thể xã hội cần được giúp đỡ, trong đó nhà tư vấn cung cấp sự giúp đỡ cho thân chủ trong việc xác định và giải quyết một vấn đề liên quan đến công việc hoặc người khác.

Ví dụ: Một giáo viên chủ nhiệm mời một nhà tư vấn đến để giải quyết những vấn đề mâu thuẫn trong sinh hoạt chung của nhóm sinh viên do cô giáo phụ trách (chứ không phải vấn đề tâm lí của cô giáo phụ trách). Hay, một người cần được tư vấn (là một người lãnh đạo, hay quản lí của một tổ chức) mời nhà tư vấn đến môi trường của họ với kì vọng rằng nhà tư vấn này - một chuyên gia, sẽ giải quyết vấn đề đang tồn tại trong cơ quan của người quản lí đó. Nhà tư vấn được thuê như một người huấn luyện, người cố vấn "có tri thức và các kĩ năng chuyên môn để giải quyết vấn đề cho người khác".

Thảo luận trường hợp

Nhà trường đề nghị bạn giúp đỡ cho một học sinh lớp 7, học sinh này đã mấy lần gây gổ đánh bạn, trong lớp phá bĩnh, cãi hỗn với giáo viên, đến lớp không chuẩn bị bài...

Bạn sẽ gặp ai và làm như thế nào trong vai trò là:

1. Nhà tư vấn
2. Nhà tham vấn

Có thể giải nghĩa hoạt động tư vấn như sau: Nhà tư vấn được một người đề nghị cung cấp dịch vụ giúp đỡ trực tiếp cho một người, nhóm, tổ chức hoặc cộng đồng với nỗ lực trợ giúp cho cá

[3] Dẫn theo *Tài liệu về công tác tham vấn*, HN, Unicef Việt Nam, 2002.

nhân (nhóm hoặc hệ thống đó) vượt qua những khó khăn của họ. Hay, có thể định nghĩa đơn giản hơn: Tôi (nhà tư vấn - người thứ nhất) và bạn (một người, một nhóm người, hoặc có thể là nhà tham vấn chưa được hành nghề độc lập - người thứ hai) nói chuyện về anh/chị ấy (hay hệ thống tổ chức ấy - người hoặc vấn đề thứ ba) với mục đích tạo nên một số sự thay đổi.

Như vậy, tư vấn liên quan đến một *mối quan hệ tay ba* trong đó trọng tâm là người xin tư vấn và bên thứ ba (có thể là một người hoặc một tổ chức). Tư vấn với một người về người khác không chỉ liên quan đến ba cá nhân chính (nhà tư vấn, người được tư vấn và "người khác") mà còn liên quan đến môi trường mà "người khác" đang tồn tại trong đó (E.D. Neukrug, 1999).

Hoạt động tư vấn có thể diễn ra trong các cơ quan, trường học, doanh nghiệp và bất cứ nơi nào tồn tại người được tư vấn, người muốn cải thiện tình hình có vấn đề hoặc muốn xem xét những cách thức mới cho việc tạo nên sự thay đổi tích cực trong công việc của mình.

Trên thế giới, nhà tư vấn thường có gốc đào tạo từ một nhà tham vấn chuyên sâu. Đối với một số nhà tham vấn, việc làm tư vấn lại là vai trò chính của họ. Dù là một nhà tham vấn trong một tổ chức cộng đồng, hay tại các trường đại học, cao đẳng thì công việc tư vấn luôn trở thành một phần được mong đợi và cần thiết trong trách nhiệm chuyên môn của nhà tham vấn. Nhà tham vấn có thể tư vấn cho những nhà tham vấn khác, hoặc tư vấn cho những người quản lý, các đơn vị trong các trường học; các giám đốc của các cơ sở thăm khám và tất cả các cơ quan bao gồm bộ y tế, chính quyền, hội đồng mục sư...

Có thể nói, khái niệm tư vấn đôi khi đồng nghĩa với khái niệm cố vấn, chuyên gia. Trong tiếng Việt, cố vấn được hiểu là người thường xuyên được hỏi ý kiến để tham khảo giải quyết công việc. Sự khác nhau giữa tham vấn và cố vấn được thể hiện rất rõ trong bảng so sánh dưới đây[1]:

---

[1] *Tài liệu tập huấn Lớp đào tạo giảng viên về công tác tham vấn,* Unicef, quyển 1, 2002, trang 24.

Phân biệt tham vấn và cố vấn

Tham vấn	Cố vấn
- Là cuộc nói chuyện mang tính cá nhân giữa nhà tham vấn với một hoặc vài người đang cần sự hỗ trợ để đối mặt với khó khăn hoặc thách thức trong cuộc sống. Trọng tâm của cuộc tham vấn nhằm vào người được tham vấn.	- Là cuộc nói chuyện giữa một "chuyên gia" về một lĩnh vực nào đó với một hoặc nhiều người đang cần lời khuyên hay chỉ dẫn về lĩnh vực ấy. Trọng tâm thường tập trung vào nhà cố vấn.
- Nhà tham vấn giúp thân chủ sáng tỏ vấn đề, xem xét các giải pháp khả thi và giúp thân chủ đưa ra lựa chọn tối ưu nhất.	- Nhà cố vấn giúp thân chủ ra quyết định bằng cách đưa ra những lời khuyên về "mặt chuyên môn" cho thân chủ.
- Mối quan hệ tham vấn quyết định kết quả tham vấn. Vì vậy nhà tham vấn phải xây dựng lòng tin nơi thân chủ và có thái độ chấp nhận, thấu cảm và không phán xét.	- Mối quan hệ giữa người cố vấn và thân chủ không quyết định kết quả cố vấn, mà kiến thức, sự hiểu biết của người cố vấn về lĩnh vực thân chủ đang cần cố vấn mới là yếu tố quyết định.
- Tham vấn là một quá trình gồm nhiều cuộc nói chuyện liên tiếp để thân chủ nhận biết và đương đầu được vấn đề của mình.	- Quá trình cố vấn có thể chỉ diễn ra trong một lần gặp gỡ giữa thân chủ và người cố vấn.
- Nhà tham vấn thể hiện sự tin tưởng vào khả năng tự giải quyết vấn đề của thân chủ, vai trò của nhà tham vấn chỉ là "hướng đạo" cho thân chủ.	- Người cố vấn nói với thân chủ về những quyết định mà họ cho là phù hợp nhất đối với tình huống của thân chủ.
- Nhà tham vấn có kiến thức về cách cư xử và phát triển của con người. Họ có các kĩ năng nghe và giao tiếp, có khả năng khai thác	- Người cố vấn có kiến thức về những lĩnh vực nhất định và có khả năng truyền đạt những kiến thức đó đến người

vấn đề và cảm xúc của thân chủ.	cần hỗ trợ hay hướng dẫn trong lĩnh vực đó.
- Nhà tham vấn giúp thân chủ nhận ra và sử dụng những khả năng và thế mạnh của riêng họ.	- Tập trung vào thế mạnh của thân chủ không phải là xu hướng chung của người cố vấn
- Nhà tham vấn phải thấu cảm với những cảm giác và cảm xúc của thân chủ bằng thái độ chấp nhận tuyệt đối.	- Người cố vấn đưa ra những lời khuyên tốt nhất cho thân chủ nhưng không quan tâm đến việc chuyển tải sự thấu cảm, chấp nhận tới thân chủ.
- Thân chủ làm chủ cuộc nói chuyện; nhà tham vấn lắng nghe, phản hồi, tổng kết và đặt câu hỏi.	- Sau khi thân chủ trình bày vấn đề của mình, người cố vấn làm chủ cuộc nói chuyện và đưa ra lời khuyên.

Khi nhà tư vấn sử dụng kiến thức của mình để đưa ra những gợi ý và lời khuyên, hay chịu trách nhiệm tìm ra một "cách điều trị" hướng đến sự thay đổi của tổ chức, nhà tư vấn có thể trở thành chuyên gia, cố vấn, người hướng dẫn, người huấn luyện và/ hoặc người giáo dục. Ngược lại, khi nhà tư vấn trợ giúp thân chủ sử dụng những nguồn lực của chính họ trong tổ chức để thay đổi, thì nhà tư vấn là người điều đình và/ hoặc người tạo điều kiện thuận lợi, người cộng tác. Trong trường hợp này, nhà tư vấn hoạt động như một người tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình thay đổi bằng cách làm việc cùng với các cá nhân liên quan, cùng cấp các tài liệu và các giải pháp.

Ở Việt Nam, do hoạt động tham vấn còn khá mới mẻ và tự phát, việc dùng khái niệm chưa được thống nhất trong xã hội nên thuật ngữ Tham vấn được chúng tôi sử dụng trong cuốn tài liệu này có nghĩa tiếng Anh là Counseling và thuật ngữ Tư vấn là Consultation. Hai khái niệm này đã được thống nhất cách gọi trong Hội thảo về Công tác tham vấn trẻ em, do Unicef kết hợp với Ủy ban Dân số-Gia đình Việt Nam (tên cũ) tổ chức, tháng 4/2002.

3. Tham vấn tâm lí

> *Hoạt động tham vấn bao gồm việc lắng nghe đối tượng trình bày vấn đề của họ, làm cho họ cảm thấy dễ chịu, giúp họ nhận biết vấn đề và tìm ra các giải pháp cho các vấn đề đó.*

Tham vấn (Counseling Psychology) là một thuật ngữ không còn xa lạ ở Việt Nam trong khoảng 10 - 15 năm lại đây. Tuy nhiên, cho đến nay vẫn còn đang tồn tại nhiều cách hiểu khác nhau liên quan tới thuật ngữ này. Không riêng gì ở Việt Nam mà tại các nước phương Tây và Bắc Mỹ, thuật ngữ tham vấn cũng được hiểu ở nhiều mức độ khác nhau. Đôi khi, nó chỉ những hoạt động của người giúp đỡ thông thường, hoặc của tình nguyện viên, họ được xem như là người làm công tác trợ giúp. Hay nó nói đến những người làm tham vấn chuyên nghiệp tại các bệnh viện, trung tâm, dịch vụ - xã hội, hoặc các trường học với nền tảng kiến thức về tâm lí học, công tác xã hội hoặc các ngành khác.

Trong chương này, chúng tôi muốn đề cập đến tham vấn với tư cách là một hoạt động trợ giúp mang tính chuyên nghiệp, trong đó đòi hỏi nhà tham vấn có kiến thức sâu về tâm lí và hành vi con người nhằm giải quyết những vấn đề của cuộc sống xã hội được coi là nguyên nhân nảy sinh những rối loạn tâm lí cần được giúp đỡ ở các cá nhân. Theo Mielke J. (1999), yếu tố tâm lí là động cơ rõ rệt thúc đẩy con người tìm đến tham vấn. Do đó khái niệm tham vấn nói đến sự trợ giúp tâm lí, chứ không đơn thuần là sự hỏi đáp về thông tin, kiến thức[1]. Vì vậy, khái niệm tham vấn trong giáo trình này được hiểu là tham vấn tâm lí.

Hiệp hội các nhà tham vấn Hoa Kì (ACA, 1997) cho rằng: Tham vấn là sự áp dụng nguyên tắc tâm lí, sức khỏe tinh thần hay nguyên tắc về sự phát triển con người thông qua các chiến lược can thiệp một cách có hệ thống về nhận thức, xúc cảm, hành vi, tập trung vào sự lành mạnh, sự phát triển cá nhân, phát triển nghề nghiệp cũng như vấn đề bệnh lý.

Định nghĩa của Hiệp hội Tham vấn Hoa Kì cũng xác định rằng quá trình tham vấn được hiểu như là một mối quan hệ tự nguyện

---

[1] Dẫn theo *Tài liệu về công tác tham vấn*, HN, Unicef Việt Nam, 2002.

giữa nhà tham vấn và khách hàng. Trong mối quan hệ này nhà tham vấn giúp khách hàng tự xác định và tự giải quyết vấn đề của mình.

P.K. Onner cho rằng tham vấn là quá trình, vì vậy nó đòi hỏi các nhà tham vấn phải dành thời gian nhất định và sử dụng các kĩ năng một cách thuần thục để giúp đỡ đối tượng/thân chủ tìm hiểu, xác định vấn đề và triển khai các giải pháp trong điều kiện cho phép. Tham vấn là một khoa học thực hành nhằm giúp con người vượt qua được những khó khăn của mình, giúp họ có khả năng hoạt động độc lập trong xã hội bằng chính kĩ năng sống và năng lực của mình[1].

Theo chúng tôi, trong điều kiện hoạt động tham vấn ở Việt Nam còn tự phát và ai cũng có thể tự cho mình là nhà tham vấn khi họ muốn làm công việc trợ giúp người khác, thì một định nghĩa về tham vấn đầy đủ hơn có thể phát biểu là: Tham vấn là một quá trình tương tác giữa nhà tham vấn (người có chuyên môn và kĩ năng tham vấn, có các phẩm chất đạo đức của nghề tham vấn và được pháp luật thừa nhận) với thân chủ (còn gọi là khách hàng - người đang có vấn đề khó khăn về tâm lí muốn được giúp đỡ). Thông qua các kĩ năng trao đổi và chia sẻ tâm tình (dựa trên các nguyên tắc đạo đức và mối quan hệ mang tính nghề nghiệp), thân chủ hiểu và chấp nhận thực tế của mình, tự tìm lấy tiềm năng bản thân để giải quyết vấn đề của chính mình[2]. Thuật ngữ tham vấn mô tả chính xác bản chất của nghề trợ giúp là giúp người khác đang có khó khăn tâm lí mà không hướng họ theo ý mình.

Khái niệm tham vấn mô tả chính xác các kĩ năng, kiến thức, thái độ và các phương pháp tiếp cận đối với các đối tượng khó khăn về tâm lí có nhu cầu được giúp đỡ. Bằng cách tập trung vào những trải

Triết lí của sự giúp đỡ

- Giúp thân chủ nhìn vấn đề như nó vốn có.

- Giúp thân chủ tự giải quyết vấn đề của mình.

- Một nghề giúp người khác giúp đỡ chính họ.

---

[1] P.K. Odhner, *Giới thiệu thực hành CTXH*, giáo trình tập huấn, môđun II, tr.45.

[2] Trần Thị Minh Đức, *Bàn về thuật ngữ Tư vấn*, Tạp chí Đại học và Giáo dục chuyên nghiệp, 2000.

nghiệm, cảm xúc, suy nghĩ, hành vi của thân chủ với những đáp ứng một cách có chủ định, nhà tham vấn tạo ra sự khám phá, chấp nhận hoặc thách thức ở thân chủ, giúp họ tự đạt tới một mức độ thích hợp về khả năng hoạt động độc lập trong xã hội. Như vậy, tham vấn với tư cách là một nghề, một dịch vụ trợ giúp tinh thần, đòi hỏi nhà tham vấn phải trải qua một quá trình đào tạo lí thuyết và thực hành có giám sát, vì tham vấn không phải là giải đáp, cho lời khuyên, hướng con người đến các chuẩn mực xã hội chung chung mà ai, lúc này lúc khác, cũng có thể làm được.

Richard Nelsson (1997) cũng cho rằng mục tiêu của tham vấn là hướng tới thay đổi cách thức cảm nhận, suy nghĩ và hành động của con người để giúp họ tạo nên một cuộc sống tốt đẹp hơn. Do vậy, theo ông, tham vấn là một quá trình can thiệp giải quyết vấn đề với một mối quan hệ, một quá trình tương tác đặc biệt giữa người làm tham vấn và thân chủ. Ông cho rằng tham vấn có thể được sử dụng ở những cấp độ khác nhau. Nó có thể là dạng hoạt động mang tính chuyên sâu của các nhà tâm lí học, cán sự xã hội, nhưng nó cũng có thể là một phần công việc của giáo viên, y tá, hay điều dưỡng, các nhà tình nguyện viên.

Có thể nói hoạt động tham vấn phản ánh nhu cầu của những người tìm kiếm sự giúp đỡ tâm lí. Tham vấn trở thành một nghề chuyên nghiệp xuất phát từ nhu cầu này của xã hội. Nó tập trung vào giúp đỡ người khác giải quyết các khó khăn tâm lí của họ. Với cách hiểu này, khái niệm "Tham vấn tâm lí" thường được gọi ngắn gọn là "Tham vấn".

Bản chất của tham vấn là hoạt động hay phương pháp trợ giúp người có vấn đề tự giải quyết vấn đề của chính mình chứ không phải là hoạt động đưa ra lời khuyên mà chúng ta thường hiểu. Sự trợ giúp ở đây được thể hiện qua việc giúp người có vấn đề hiểu được chính họ, hoàn cảnh của họ, phát huy được tiềm năng, năng lực vốn có của chính mình. Với ý nghĩa này, tham vấn còn có tác dụng giúp đối tượng nâng cao khả năng đối phó với vấn đề trong cuộc sống.

Toàn bộ quá trình tham vấn thể hiện ở các giai đoạn hợp tác khác nhau đòi hỏi việc sử dụng các kĩ năng khác nhau của nhà tham vấn. Nhà tham vấn cần có thời gian để hiểu vấn đề của thân chủ và con người thân chủ. Cũng như vậy, thân chủ cần có thời gian để kiểm nghiệm khách quan vấn đề của mình. Quá trình tham vấn hướng tới những kiến thức và nhân cách làm người, gắn với sự trưởng thành của thân chủ và cả nhà tham vấn. Điều này khác hẳn với việc cho lời khuyên, ra quyết định thay cho thân chủ.

Vì vậy nhà tham vấn không thể đưa ra những phán xét, những giải đáp, hay lời khuyên chỉ sau 15 - 20 phút trò chuyện với thân chủ. Quá trình chia sẻ trong tham vấn đòi hỏi sự tích cực hợp tác giữa nhà tham vấn và thân chủ. Trong đó, nhà tham vấn bày tỏ sự lắng nghe, thấu hiểu còn thân chủ nói ra được tâm sự của mình. Nhà tham vấn giúp cho thân chủ thấy được sự xáo trộn nội tâm của họ. Thân chủ không chỉ hiểu rõ sự kiện, hoàn cảnh gây ra vấn đề mà quan trọng hơn ý thức được con người mình trong tình huống có vấn đề. Điều đó giúp cho thân chủ vượt qua được những trở ngại tâm lí để nhìn vấn về của mình như nó đang có. Việc này cũng đồng hành với quá trình tìm tiềm năng của thân chủ để đưa ra được các phương án giải quyết vấn đề của mình.

Mục đích của quá trình tham vấn là phải khơi gợi được những tiềm năng, mặt mạnh của thân chủ. Điều này đồng nghĩa với việc nhà tham vấn chấp nhận thân chủ, động viên, khích lệ, củng cố những giá trị của thân chủ. Rõ ràng rằng, khi thân chủ tự tìm đến nhà tham vấn để được giúp đỡ, chia sẻ, có nghĩa là về thực chất họ có tiềm năng đương đầu với vấn đề và muốn giải quyết vấn đề của mình.

Phân tích đoạn đối thoại

Thân chủ: *Em rất buồn vì con em không nghe lời em, hôm nào nó cũng đi học về muộn, điều này làm em rất cáu...*

Nhà tham vấn: *Chị cần dành nhiều thời gian chia sẻ với con hơn. Chị không nên cáu với cháu, vì làm thế chỉ khoét sâu thêm sự ngăn cách giữa chị và cháu.*

Điều quan trọng là nhà tham vấn có khả năng như thế nào để giúp thân chủ đương đầu được vấn đề của họ. Vì thế nhà tham vấn có thể cần chỉ ra những tiềm năng của thân chủ để giúp họ tin vào bản thân và khả năng của mình. Nhà tham vấn có thể chỉ ra nhiều hơn, cụ thể hơn tiềm năng của thân chủ khi hiểu nhiều hơn về thân chủ của mình. Với những thân chủ tự ti, ít trông cậy vào bản thân, nhà tham vấn có thể nói:

- Tôi biết chị là người có trách nhiệm với bản thân và gia đình mình (hoặc chị là người biết hy sinh bản thân...; chị là người dám đương đầu với khó khăn...; chị là người biết cân nhắc trước khi đi đến một quyết định...; chị là người phụ nữ có lòng bao dung...; người có lòng tự trọng cao...), vì vậy chúng ta sẽ xem xét các giải pháp, chị sẽ cân nhắc xem cách giải quyết nào là tốt nhất cho vấn đề của chị.

Nói tóm lại, quá trình tham vấn nhằm giúp cho thân chủ tự chịu trách nhiệm với cuộc đời của mình, tự tìm cách giải quyết các vấn đề của mình, và nhà tham vấn chỉ là người soi sáng vấn đề, giúp về mặt thông tin, giải tỏa các xúc cảm gây ảnh hưởng tiêu cực đến các quuyết định của thân chủ, chứ không đưa ra lời khuyên hay quyết định hộ vấn đề cho thân chủ. Tham vấn là tiến trình giúp đỡ chứ không làm hộ cho thân chủ. Quá trình tự quyết sẽ giúp thân chủ mạnh lên, dám nghĩ và đương đầu với vấn đề khó khăn của chính mình.

II. MỐI LIÊN HỆ NGHỀ NGHIỆP TRONG CÁC NGÀNH TRỢ GIÚP

Các hình thức đào tạo người trợ giúp chuyên nghiệp thường được nhắc đến tương ứng với công việc họ làm trong xã hội là trị liệu tâm lí, tham vấn, trợ giúp xã hội, tư vấn sức khỏe tâm thần v.v... Tuy nhiên, những công việc này đan xen nhau, có sự giao thoa và đôi khi khó có thể làm rạch ròi. Ví dụ, ngành Tâm lí học (đặc biệt là chuyên ngành Tâm lí học Lâm sàng) đào tạo những người làm nghề trị liệu tâm lí, cả người làm tham vấn tâm lí và ngành Tham vấn đào tạo người làm công việc tham vấn, và cũng đào tạo người làm trị liệu tâm lí. Tương tự như vậy, trong ngành

Công tác xã hội, những chuyên gia công tác xã hội có bằng thạc sĩ thực hành cũng làm công tác tham vấn hay trị liệu tâm lí. Các bác sĩ tâm thần cũng có chức năng trị liệu tâm lí hay tham vấn. Các nhà tâm thần học là người được đào tạo tốt trong việc phát hiện và điều trị tâm bệnh, và được đào tạo tối thiểu về kĩ thuật tham vấn cá nhân, nhóm, kĩ thuật trị liệu tâm lí, kĩ thuật định lượng tâm lí, sự phát triển con người và tham vấn nghề nghiệp.

1. Tâm lí học và tham vấn tâm lí

> **Thảo luận**
>
> *Bằng sự hiểu biết của mình, hãy chỉ ra sự tương đồng và khác biệt trong công việc được gọi là Tham vấn tâm lí và Trị liệu tâm lí.*

Theo Raymond Lloyd Richmond[1], hầu hết những người được gọi là nhà tâm lí học (đặc biệt ở Hoa Kỳ) đều có trình độ tiến sĩ, được đào tạo chuyên sâu về thực hành trị liệu tâm lí. Họ có khả năng phát hiện và chữa trị các loại vấn đề về cảm xúc, có khả năng nghiên cứu và lượng giá trong tham vấn cá nhân và nhóm, cũng như có kiến thức về tâm bệnh học. Trong thực hành trợ giúp con người, các nhà tâm lí học có những chức danh được cấp bằng/chứng chỉ nghề: nhà tâm lí lâm sàng, nhà tâm lí học tham vấn, nhà tâm lí học đường và nhà phân tâm học. Tất cả những người có một trong các chức danh này đều có thể làm công việc trị liệu tâm lí.

Khi nói về sự khác nhau giữa nhà tham vấn và nhà tâm lí học lâm sàng (người làm trị liệu tâm lí), TS. San Francisco đặt câu hỏi: "Khác nhau giữa tâm lí lâm sàng và tham vấn tâm lí là gì?". Theo ông, câu trả lời không hề đơn giản bởi vì ngành tâm lí học có thể được ứng dụng theo nhiều cách khác nhau. Vì vậy, việc chỉ ra sự khác nhau giữa tâm lí lâm sàng và tâm lí tham vấn là không đơn giản. Một số người học tâm lí học nhưng làm việc như một nhà tham vấn, một số làm việc như một nhà trị liệu và số khác là nhà tâm lí học. Và theo San Francisco, mặc dù các chương trình đào tạo tham vấn thường dạy các lí thuyết trị liệu tâm lí khác nhau. Nhưng đào tạo và giám sát về thực hành trị liệu tâm lí

---

[1] Raymond Lloyd Richmond, *Clinical and Counseling - and Licensure*, Ph.D. San Francisco, California USA Psychology, Copyright©1997 - 2009.

thường không được bao hàm trong đào tạo tham vấn. Nói chung, trong khi trị liệu tâm lí hướng đến những thay đổi phức tạp trong tính cách và thường làm việc với các xung đột vô thức, thì tham vấn hướng đến những tình huống tức thời và bị giới hạn. Hiện nay các chương trình đào tạo trên thế giới chuyên về tham vấn thường dạy các lí thuyết trị liệu tâm lí khác nhau. Nhiều nhà tham vấn phủ nhận sự phân biệt giữa tham vấn và trị liệu tâm lí do một số chương trình đào tạo tham vấn đã rất chú trọng vào trị liệu tâm lí.

Ở Mỹ, một người có bằng tiến sĩ tham vấn có thể được chứng nhận là một Nhà tâm lí học. Một người với bằng thạc sĩ tham vấn, ở một số bang, có thể trở thành Nhà tham vấn chuyên nghiệp được công nhận (Licensed Professional Counselor). Trên thực tế, để phân biệt sự khác nhau rạch ròi giữa nhà tham vấn, nhà trị liệu (tốt nghiệp ngành tâm lí học lâm sàng) là rất phức tạp. [1]

Tham vấn tâm lí là một nghề chuyên nghiệp. Nó xuất phát không phải từ phòng khám bệnh, mà từ môi trường xã hội với các vấn đề xã hội. Tham vấn tập trung vào giúp đỡ người khác giải quyết các khó khăn hay các vấn đề liên quan đến trường học hoặc gia đình. Trong khung cảnh này, nhà tham vấn là "người giải quyết vấn đề" thông qua những lời khuyên trực tiếp hay những hướng dẫn gián tiếp nhằm giúp thân chủ có những quyết định hợp lý. Tham vấn có nguồn gốc liên quan đến lĩnh vực giáo dục, mặc dù các nhà tham vấn có bằng tâm lí học. Nhiều chương trình tâm lí học thường chỉ đào tạo tiến sĩ Tâm lí học tham vấn, một nhánh của tâm lí học, tập trung vào việc thực hành tham vấn. Bên cạnh đó, nhiều nhà tâm lí học tham vấn được đào tạo về hướng nghiệp, một khía cạnh của tâm lí học giúp cá nhân khám phá ra xu hướng nghề nghiệp của cuộc đời mình.

Raymond Lloyd Richmond cho rằng tham vấn thường liên quan đến những vấn đề "thông thường" hơn là các vấn đề rối loạn tâm thần. Nó gắn với việc ra quyết định và những hành động cụ thể nên làm. Vấn đề của thân chủ tập trung vào những sự kiện hiện tại - những vấn đề nằm trong bình diện ý thức, suy nghĩ lí

---

[1] http://www.guidetopsychology.com/cln_cns.htm#2.

trí, hơn là vào những sự kiện đã xảy ra trong quá khứ với những vấn đề thuộc về vô thức (mặc dù khi xem xét các sự kiện gây ra tổn thương cho thân chủ, nhà tham vấn vẫn trở lại nguồn gốc quá khứ của vấn đề). Trị liệu tâm lí nhằm mục đích thay đổi suy nghĩ, cảm xúc và hành vi của thân chủ từ kém thích nghi sang thích nghi hơn. Khái niệm "Nhà" trị liệu tâm lí là thuật ngữ gọi theo thói quen nhằm chỉ công việc của người trợ giúp. Trị liệu tâm lí chỉ là cách thức, phương pháp tác động, mà một nhà tâm lí học, nhà tâm thần học hay một nhân viên công tác xã hội được chứng nhận đều có thể hành nghề trị liệu tâm lí. Mặc dù thuốc có thể được dùng kết hợp trong trị liệu tâm lí và là thành phần quan trọng nếu thân chủ "bị bệnh thực thể", nhưng thuốc không thể được coi là thành phần của trị liệu tâm lí, bởi trị liệu tâm lí thực sự phụ thuộc vào việc thân chủ sử dụng những trải nghiệm tâm lí của mình để mang lại những thay đổi như mong đợi, chứ không phải là thuốc.

Trong công tác đào tạo nhà tham vấn hiện nay trên thế giới, thuật ngữ tham vấn và trị liệu tâm lí được trình bày một cách gần như tương đồng trong đa số các sách giáo khoa ở Hoa Kỳ. Hầu hết những giáo trình này đều sử dụng các trường phái lí thuyết của tâm lí học dành cho nghiên cứu và thực hành tham vấn hoặc trị liệu tâm lí. Theo E.D. Neukrug, chúng ta có thể thấy những quyển sách giáo khoa về lí thuyết tham vấn và trị liệu tâm lí, trong đó có những lí thuyết giống nhau, không thể phân biệt được. Ví dụ, C.H. Patterson, người viết giáo trình nổi tiếng "Lý thuyết tham vấn và trị liệu" đã tuyên bố rằng tham vấn và trị liệu cùng được sử dụng trong sách của ông vì dường như không thể có bất cứ sự phân biệt rõ rệt nào giữa chúng (Patterson, 1993). Tương tự, Baruth và Huber (1985) đã nói rằng họ sử dụng thuật ngữ tham vấn và trị liệu tâm lí một cách ngang bằng xuyên suốt các sách của họ. Corey (1996), trong tác phẩm nổi tiếng: "Lý thuyết và thực hành tham vấn và trị liệu tâm lí" đã không nói về vấn đề này mà chọn việc sử dụng các thuật ngữ tham vấn và trị liệu tâm lí hoán đổi cho nhau. Còn C. Rogers trong các sách về tham vấn của mình cũng cho rằng sự khác biệt giữa hai thuật ngữ này là không đáng kể đối với những người có chứng chỉ hành nghề trợ giúp. Đối với lĩnh vực tham vấn và trị liệu tâm lí, hiện

nay trên thế giới vẫn chưa có sự phân biệt rõ ràng. Thậm chí có nhiều chuyên gia trợ giúp hàng đầu trên thế giới cho rằng tham vấn và trị liệu tâm lí được sử dụng như nhau hoặc thay thế cho nhau trong 70% trường hợp (R. Richmon).

Xét trong một chuỗi hoạt động trợ giúp liên tiếp trên, khái niệm hướng dẫn liên quan đến sự lựa chọn giải pháp thích hợp cho một vấn đề, như chọn nghề, chọn trường, chọn môn học và thường gắn với môi trường học đường, gắn với giáo dục, hướng nghiệp. Công tác hướng dẫn thường cho lời khuyên theo kiểu người lớn tuổi bảo người nhỏ tuổi, người thiếu kinh nghiệm nghe lời người có kinh nghiệm, hơn là giúp thân chủ tạo ra một sự thay đổi bằng chính khả năng của họ. Ở Hoa Kỳ, công tác hướng dẫn thường do các nhà tâm lí học học đường thực hiện (họ tối thiểu phải có trình độ thạc sĩ). Với chức năng đánh giá và tư vấn cho việc giáo dục những học sinh đặc biệt, nên họ không phải lúc nào họ cũng được cấp phép để làm tham vấn và trị liệu tâm lí (Todd & Borhart, 1994).

Khi thân chủ có nan đề cần trợ giúp, Neukrug cho rằng ranh giới giữa tham vấn và trị liệu thường thể hiện một cách tương đối như sau:

Công tác hướng dẫn, tham vấn và trị liệu tâm lí trong một chuỗi trợ giúp liên tiếp

Hướng dẫn <----> (Guidance)	Tham vấn (Counseling)	<----> Trị liệu Tâm lí (Psychotherapy)
- Vấn đề ngắn hạn	<--->	*- Vấn đề dài hạn*
- Thay đổi hành vi	<--->	*- Cấu trúc lại nhân cách*
- Vấn đề bên ngoài	<--->	*- Vấn đề bên trong*
- Ngay bây giờ, tại đây	<--->	*- Bây giờ và sau đó*
- Mang tính ngăn ngừa	<--->	*- Mang tính hồi phục*
- Có ý thức	<--->	*- Vô thức*
- Tập trung vào sự gợi ý của người trợ giúp	<--->	*- Tập trung phát triển khả năng thay đổi của thân chủ*

Trong phạm vi của công tác thực hành trị liệu tâm lí, việc cấp phép hành nghề độc lập là có giới hạn. Về trình độ thực hành, một nhà trị liệu tâm lí phải có trình độ cao về tâm lí học lâm sàng, công tác xã hội, hoặc tham vấn tâm lí, vì công việc của họ liên quan đến việc đánh giá, chẩn đoán và điều chỉnh những hành vi sai lệch, sự bất lực và nỗi lo lắng cũng như làm tăng sự thích nghi của con người và sự phát triển nhân cách. Theo Neukrug, nếu so sánh về phương diện xuất phát điểm của nghề tham vấn, các nhà tham vấn tâm lí làm việc nhiều hơn với bộ phận dân cư tương đối mạnh khoẻ, còn những nhà tâm lí học lâm sàng thì làm việc với bộ phận nhỏ dân số có khó khăn về tâm lí. Vì vậy công việc của nhà trị liệu tâm lí thường ở bệnh viện, làm việc cùng với các y tá, bác sĩ tâm thần. Còn nhà tham vấn làm việc ngoại trú tại các trung tâm, dịch vụ trợ giúp con người trong cộng đồng, xã hội. Ngày nay, sự khác biệt giữa nhà tâm lí học tham vấn và tâm lí lâm sàng là rất nhỏ. Ở Hoa Kỳ, một nhà tâm lí lâm sàng muốn trở thành một nhà tham vấn tâm lí thì phải đạt được trình độ tiến sĩ từ một chương trình do Hiệp hội Tâm lí Hoa Kì chuẩn hoá và hoàn thành những điều kiện bổ sung do một ủy ban cấp phép quy định.

Trên thế giới, thuật ngữ "nhà trị liệu tâm lí" không kết hợp với bất cứ lĩnh vực cụ thể nào của công tác đào tạo thực hành sức khoẻ tâm thần. Do đó, hầu như các bang ở Hoa Kì không cấp giấy phép cho chức danh "nhà trị liệu tâm lí" và kết quả là bất cứ cá nhân nào cũng có thể tự cho mình là "nhà tâm lí trị liệu". Về trình độ thực hành, một người làm trị liệu tâm lí phải tốt nghiệp ở trình độ cao về ngành Tâm lí học, Công tác xã hội, Tham vấn hoặc Tâm thần học và làm việc trong lĩnh vực sức khoẻ tâm thần hoặc thực hành ở các cơ sở tư nhân về tham vấn hôn nhân và gia đình với các cá nhân và nhóm.

Theo chúng tôi, đánh giá sự khác nhau trong công việc của nhà tham vấn và nhà trị liệu ở Việt Nam phải nhìn từ bối cảnh đào tạo và công việc thực tế mà họ đang làm. Ví dụ như ở Việt Nam hiện nay, việc một người đang làm tham vấn hay trị liệu tại các cơ sở là không có tiêu chí kiểm soát. Họ có thể tốt nghiệp từ Văn, Báo chí, Lịch sử, Xã hội học... Khi trong xã hội vẫn còn

nhiều người đang làm tham vấn nhưng không tốt nghiệp từ ngành Tâm lí học, thì việc một người tốt nghiệp ngành Tâm lí học, bất kể từ Trường Đại học Sư phạm hay Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn đều đáng trân trọng, và đều cho là có trình độ đồng đẳng trong công việc trợ giúp tâm lí người khác. Tuy nhiên, nếu phân tích cụ thể những kiến thức, kĩ năng mà sinh viên tâm lí học đã học, thì rõ ràng sinh viên Khoa Tâm lí, Trường Đại học Sư phạm sẽ làm việc như một giáo viên dạy tâm lí tốt hơn là làm nhà tham vấn. Cũng như vậy, nếu xem xét các môn học của sinh viên Bộ môn Lâm sàng và Bộ môn Tham vấn thuộc Khoa Tâm lí học, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội, thì có thể nói là công việc trị liệu hay tham vấn của họ gần như là ngang nhau. Trong trường hợp này, 70% công việc của họ là giống nhau, và sinh viên hai bộ môn này có trình độ tham vấn và trị liệu gần như nhau. Sự khác nhau chút ít ở đây là sinh viên bộ môn Lâm sàng học nặng hơn về các phương pháp trị liệu và sinh viên chủ yếu đến các bệnh viện tâm thần thực tập. Còn sinh viên bộ môn tham vấn, họ học nặng hơn về các kĩ năng Tham vấn và họ chủ yếu đến các cơ sở tham vấn trong cộng đồng thực tập, và làm quen với nhiều loại hình tham vấn khác nhau (tham vấn trực tiếp, tham vấn qua thư, điện thoại, chat). Tuy nhiên, vẫn cái bằng cử nhân hay thạc sĩ tâm lí học, tốt nghiệp tại Trường Đại học khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội, xét về lâu dài, sinh viên thuộc Bộ môn Lâm sàng hay tham vấn không thể làm việc ở lĩnh vực nghiên cứu hay kinh doanh tốt như sinh viên Bộ môn Xã hội hay Quản trị kinh doanh, và điều này cũng phải nhìn ngược lại. Mặc dù sự phân hóa chuyên ngành của sinh viên mới ở dạng ban đầu, khác nhau khoảng 360 giờ học (24 tín chỉ cho mỗi bộ môn). Có thể nói, ngay đối với sinh viên trong cùng một khoa, người học chuyên ngành tham vấn và lâm sàng có thể làm cùng một công việc "như nhau" - thực hành trợ giúp những rối loạn tâm lí. Còn sinh viên các bộ môn khác trong khoa, xét theo các môn học được dạy hiện nay, thì hiệu quả công việc có thể không bằng, nếu như các sinh viên này muốn làm công việc chăm chữa tâm lí cho người có rối loạn.

2. Tham vấn và công tác xã hội

Mặc dù các nhân viên công tác xã hội (cán sự xã hội) truyền thống làm việc như những người bênh vực cho người nghèo và túng quẫn, nhưng ngay từ năm 1900 cách thức tiếp cận trao đổi tâm tình với người nghèo đã được Mary Richmon xem như là hình thức trợ giúp có hiệu quả và tổng kết thành phương pháp trợ giúp cá nhân. Phương pháp này đã được đưa vào chương trình đào tạo nhân viên trợ giúp làm việc với cá nhân. Tuy nhiên vẫn tồn tại sự phân biệt về lí thuyết chủ yếu giữa thạc sĩ công tác xã hội và thạc sĩ tham vấn, nhưng theo E.Neukrug (1999), hai vị trí này tương đồng nhau hơn là khác biệt nhau. Với những khoá đào tạo thêm về công tác giám sát thực hành, các nhân viên công tác xã hội có thể hoạt động như một nhà tham vấn hoặc trở thành nhân viên công tác xã hội lâm sàng được cấp phép. Tuy nhiên, vì kết quả đạt được của công tác xã hội truyền thống là mang lại sự trợ giúp cho những người bị thiệt thòi và làm việc với gia đình và hệ thống xã hội nên các nhân viên công tác xã hội thường được thuê bởi các dịch vụ cứu trợ trẻ em, các cơ quan bao cấp của chính phủ, hay trong các tổ chức cộng đồng, các dịch vụ dành cho gia đình, thực hành trong các bệnh viện, các trung tâm sức khoẻ tâm thần hay các nhà tạm cho những người vô gia cư; những người khác có thể làm việc trong vai trò của người quản lí các tổ chức dịch vụ xã hội. Nhiều nhân viên công tác xã hội làm công việc trị liệu tâm lí cá nhân và các liệu pháp gia đình trong tổ chức, mà ít làm việc như chức danh của một nhà tham vấn hay nhà trị liệu độc lập trên các đối tượng có tổn thương tâm lí. Và cho dù các nhân viên công tác xã hội được đào tạo khái quát về các kĩ thuật tham vấn nhưng họ thường không đi sâu vào lĩnh vực tham vấn nghề - lĩnh vực đòi hỏi sử dụng thông thạo nhiều hơn về các trắc nghiệm tâm lí.

III. ĐỐI TƯỢNG, MỤC ĐÍCH, NHIỆM VỤ VÀ HIỆU QUẢ CỦA THAM VẤN

1. Đối tượng của tham vấn

Với tư cách là một khoa học, đối tượng của tham vấn là nghiên cứu các biểu hiện "không bình thường" trong nhận thức

hành vi và các nguyên nhân gây ra chúng ở các cá nhân và nhóm người có khó khăn tâm lí nhằm trợ giúp cho họ sống tốt hơn. Có thể nói, thân chủ và nan đề của thân chủ chính là đối tượng nghiên cứu và thực hành giúp đỡ của tham vấn.

Đối với lĩnh vực thực hành tham vấn, khi cá nhân hoặc một nhóm người cảm thấy có vấn đề mà không tự giải quyết được, nhưng họ lại có nhu cầu được giúp đỡ một cách chuyên nghiệp, thì họ cần đến nhà tham vấn.

Cuộc tham vấn được gọi là thành công khi thân chủ cảm thấy có thể đương đầu với vấn đề của mình mà không cần đến sự trợ giúp tiếp theo của nhà tham vấn hay lệ thuộc vào người khác trong giải quyết vấn đề.

Thông thường một người nói rằng họ đang có vấn đề, điều này có nghĩa là người đó đang không biết phải cảm nhận như thế nào, phải làm gì trước một sự kiện xảy ra với họ. Những kinh nghiệm, hiểu biết trước đây của họ về vấn đề đang xảy ra có thể không giúp gì được cho họ. Vì vậy họ cần đến sự giúp đỡ (có thể là nhà tham vấn chuyên nghiệp hoặc không). Trước một sự việc, người này có thể cảm nhận rằng vấn đề là quá lớn, người khác thì cho rằng chẳng có vấn đề gì cả, rằng đó là chuyện vớ vẩn. Vì vậy, khi giúp đỡ thân chủ, nhà tham vấn cần tách bạch sự cảm nhận "có vấn đề" của thân chủ và sự cảm nhận "không có vấn đề" của nhà tham vấn (Vấn đề này sẽ được xem kĩ trong phần nan đề của thân chủ ở chương 3).

2. Mục đích của tham vấn

- Mục đích chung của tham vấn

- Cải tiến, củng cố (về mặt sức khỏe tinh thần) giúp thân chủ sống tốt hơn.
- Ngăn ngừa, tránh không để vấn đề xảy ra tồi tệ hơn.
- Giúp giải quyết vấn đề cụ thể.

• Giúp thay đổi hành vi, nhân cách (làm giảm hoặc biến mất triệu chứng và phát triển các kĩ năng ứng phó, giải quyết vấn đề nhằm tạo khả năng thích nghi tốt nhất trong môi trường thân chủ đang sống). Điều này liên quan đến trị liệu tâm lí.

- *Các mục tiêu cụ thể*

• Giúp thân chủ giảm bớt các cảm xúc tiêu cực trong hoàn cảnh khó khăn và cảm thấy thoải mái khi trò chuyện về nan đề của mình.

• Giúp thân chủ tăng thêm hiểu biết về bản thân và hoàn cảnh của họ; Giúp thân chủ biết chấp nhận nan đề của mình như nó đang có.

• Giúp thân chủ đưa ra các quyết định lành mạnh và có khả năng xử lí được nan đề.

• Hướng dẫn thân chủ thi hành các quyết định của họ và có khả năng dự phòng các tình huống tương tự xảy ra trong tương lai.

• Các cá nhân khi có nhu cầu trợ giúp tùy vào các mục đích họ đặt ra mà nhà tham vấn tiến hành hoạt động và xác định thời gian công việc giúp đỡ. Mục tiêu tham vấn luôn luôn được xác định từ thân chủ và nhà tham vấn cần nắm rõ nhu cầu tham vấn của thân chủ. Với một số thân chủ, sự trợ giúp đơn thuần chỉ là giải tỏa cảm xúc (đạt mục đích I). Vì vậy, việc lắng nghe thân chủ giải tỏa và sử dụng kĩ năng thấu cảm để thân chủ thấy được tôn trọng, được chấp nhận là đủ. Nhưng với một số thân chủ khác, mục tiêu tham vấn không đơn thuần chỉ là giải tỏa cảm xúc, nhận biết vấn đề của mình, hay biết cách đưa ra các biện pháp đối phó, mà hơn thế nữa họ cần thay đổi hành vi. Do đó, nhà tham vấn phải dành nhiều thời gian và cân nhắc các phương pháp tiếp cận để giúp thân chủ đạt được cả bốn mục tiêu tham vấn của họ.

Thảo luận các tình huống

1. Về vấn đề ai là người xác định mục đích của cuộc tham vấn, tôi cho rằng:

a. Đó chính là trách nhiệm của khách hàng.

b. Đó chính là trách nhiệm của nhà tham vấn.

c. Đó là sự hợp tác giữa khách hàng và nhà tham vấn.

d. Cơ sở tham vấn phải quyết định mục đích tham vấn cho khách hàng.

e. ....

2. Tham vấn và trị liệu nên tập trung vào:

a. Những điều mà khách hàng đã trải nghiệm trong quá khứ.

b. Những điều khách hàng đang trải nghiệm.

c. Những nỗ lực, phấn đấu của khách hàng để hướng về tương lai.

d. Bất cứ vấn đề gì mà khách hàng muốn.

e ....

3. Tôi cho rằng nhà tham vấn nên:

a. Chủ động và có định hướng.

b. Chỉ mang tính định hướng tương đối, để giúp khách hàng định hướng cho mình.

c. Là người mà khách hàng muốn họ như vậy.

d. Định hướng hay không định hướng, là phụ thuộc vào khả năng tự định định hướng của khách hàng.

c. ....

4. Tôi đặt mục tiêu tham vấn cho các khách hàng của tôi trước khi tiến hành việc tham vấn cho họ:

+ Đúng + Sai + Vừa đúng, vừa sai

Lời giải thích:...

5. Những tiêu chuẩn của tôi được đặt ra ngoài quá trình trị liệu cho khách hàng:

+ Đúng + Sai + Vừa đúng, vừa sai

Lời giải thích:...

3. Nhiệm vụ của tham vấn

- *Nhiệm vụ chung nhất của tham vấn*
  - Xác định vấn đề và nguyên nhân gây ra
  - Chẩn đoán, đánh giá, phân loại vấn đề:
- *Nhiệm vụ cụ thể*

> **Khó khăn khi thực hành tham vấn**
>
> *- Không biết cách dừng cuộc tham vấn như thế nào để hiệu quả.*
>
> *- Cảm thấy thất bại và khó xử khi thân chủ im lặng.*

- *Làm thư giãn cảm xúc của thân chủ:* Khi thân chủ bị căng thẳng bởi nan đề, nhà tham vấn làm thư giãn cảm xúc của thân chủ bằng cách lắng nghe tích cực, có sự ủng hộ và chấp nhận thái độ của thân chủ, hỗ trợ và giúp đỡ để làm yên lòng thân chủ, để họ được giải tỏa cảm xúc. Khi cần thiết, nhà tham vấn thực hiện một hệ thống giúp đỡ qua việc hướng dẫn thân chủ tìm đến các dịch vụ hỗ trợ về luật pháp, chính sách xã hội, y tế, giáo dục hoặc cung cấp thông tin liên quan đến sự hưởng lợi của thân chủ để họ được hưởng các dịch vụ hỗ trợ trong phạm vi giúp đỡ của nhà tham vấn.
- *Giúp thân chủ nhận diện được vấn đề, cải thiện những suy nghĩ tiêu cực không hợp lí:* Thông qua việc trò chuyện với thân chủ và những người có liên quan (nếu cần), nhà tham vấn thu thập thông tin, sàng lọc các nguyện vọng, nhu cầu của thân chủ; cung cấp thông tin để giảm thiểu những quan niệm lệch lạc, những suy nghĩ không đúng; giúp thân chủ xác định vấn đề quan trọng, phân mảng và hoạch định vấn đề; giúp thân chủ chịu trách nhiệm trước vấn đề của mình và nhận biết tiềm năng cũng như hạn chế của mình.
- *Giúp thân chủ đưa ra các quyết định ưu tiên:* Trước một nan đề, thân chủ có thể khó xác định việc lựa chọn các giải pháp, vì vậy, nhà tham vấn có thể cùng thân chủ phân tích những khó khăn, tìm ra các giải pháp hành động và các

giải pháp thay thế; giúp sàng lọc hậu quả của mỗi quyết định được đưa ra và sự thay thế các giải pháp; cuối cùng, tìm ra được các giải pháp hiệu quả. Nhà tham vấn hướng dẫn thân chủ đưa ra các quyết định hành động cụ thể và biết cách quản lí vấn đề.

- *Giúp thân chủ có kế hoạch thay đổi hành vi*: Khi các giải pháp đã được lựa chọn, nhà tham vấn khuyến khích họ thực hiện các kế hoạch họ đề ra. Giúp họ đánh giá được những thay đổi trong nhận thức, hành vi và trang bị cho thân chủ các kĩ năng sống phù hợp để có thể thích nghi với hành vi hay điều kiện mới.

4. Hiệu quả của tham vấn

Lợi ích mà thân chủ có được khi đi làm tham vấn hiện nay không còn là chủ đề tranh cãi ở các nước có nghề tham vấn phát triển. Các nghiên cứu của Hoa Kì trong hơn 40 năm qua về vai trò của tham vấn cho thấy, hiệu quả của tham vấn được xem xét từ việc xác định số lượng các thân chủ được cải thiện sau tham vấn. Theo Sexton (1993), kết quả nghiên cứu trên thân chủ và nhà tham vấn đã thu được những con số gần tương đương nhau ở các nghiên cứu khác nhau. Hiệu quả tham vấn cho thấy xấp xỉ 22% thân chủ có được lợi ích đáng kể, 43% có sự thay đổi vừa phải, và 27% đạt được một số cải thiện nhất định.

Đối với các quốc gia có dịch vụ tham vấn phát triển, chỉ cần thân chủ ý thức rõ nhu cầu cần được tham vấn và sẵn sàng muốn thay đổi, thì nhà tham vấn giỏi có thể đồng hành cùng thân chủ trong việc tìm kiếm nguồn năng lực từ chính bên trong con người thân chủ. Thay vì đưa ra lời khuyên hay giải quyết vấn đề cho thân chủ, nhà tham vấn sẽ hướng dẫn thân chủ tự tìm ra cách giải quyết vấn đề có hiệu quả nhất trong điều kiện và khả năng của thân chủ, vì mục tiêu của tham vấn là giúp cho thân chủ trở thành người tự "điều trị" cho chính mình.

Đối với C. Rogers, hay A. Ellis, nhà tham vấn không thay đổi niềm tin của thân chủ bằng cách "tẩy não" họ, mà giúp thân chủ nhận thấy cách suy nghĩ, cảm nhận tiêu cực của thân chủ ảnh hưởng

như thế nào đến hành vi của họ; nhà tham vấn giúp thân chủ nhận ra hoàn cảnh của mình và khuyến khích thân chủ đương đầu một cách chủ động với hoàn cảnh để đạt đến sự mới mẻ trong suy nghĩ và trong cuộc sống. Các nhà tham vấn tin rằng chỉ khi nào thân chủ nhận ra được việc mình là nạn nhân trong hoàn cảnh của chính mình; khi thân chủ học được cách phê phán những niềm tin, giá trị, ý nghĩ và cả sự thừa nhận của mình, trở thành người có thể kiểm soát được cuộc sống của bản thân, thì khi đó sẽ tạo nên sự thay đổi tích cực trong nhận thức và hành vi của chính thân chủ.

Có thể nói, thông qua tham vấn, nhà tham vấn có thể hướng dẫn thân chủ hoạc cách thay thế suy nghĩ không có lợi bằng suy nghĩ mang tính xây dựng, tích cực hơn. Nếu thân chủ trước đây cảm thấy khó khăn trong việc xác định và bộc lộ những cảm xúc vui, giận dữ, sợ, tội lỗi..., thì việc tham vấn có thể giúp thân chủ học cách làm thế nào để bộc lộ cảm xúc tiêu cực và tự chủ hành vi. Nếu thân chủ cảm thấy khó khăn khi cần đề đạt những nhu cầu chính đáng của mình, thông qua tham vấn, thân chủ khám phá ra những cách hành xử mới thay thế và tự tin trong việc bày tỏ nhu cầu của mình... đó chính là hiệu quả của tham vấn.

Tuy nhiên, người ta vẫn cảnh báo rằng nếu các nhà tham vấn không thường xuyên trau dồi phẩm chất và năng lực chuyên môn thì họ có thể làm ảnh hưởng tiêu cực tới thân chủ. Mặt khác, có không ít vấn đề nhạy cảm, tinh tế mà ngay cả pháp luật cũng khó có thể chạm tới. Ví dụ: khi nhà tham vấn sử dụng một phương pháp tham vấn, hoặc một trắc nghiệm tâm lí nào đó với thân chủ, nếu nó không phù hợp, gây hại cho thân chủ thì không phải lúc nào người ta cũng chỉ ra được lỗi của nhà tham vấn.

Khám phá bản thân và thay đổi niềm tin, thói quen hành động đòi hỏi sự kiên nhẫn có kỉ luật. Tiến trình tham vấn đôi khi chỉ cần vài buổi, đôi khi cần nhiều thời gian như vài tháng, vài năm, vì vậy có một số thời điểm thân chủ sẽ cảm thấy vấn đề có vẻ "sáng sủa" hơn, tốt hơn, nhưng có những lúc có thể thân chủ còn thấy tồi tệ hơn trước khi tham vấn và đôi khi cuộc tham vấn không hề có sự tiến bộ nào.

Tham vấn bản thân nó chỉ là một công cụ mà nhà tham vấn sử dụng nhằm giúp cho thân chủ có được những kĩ năng để đương đầu với những rắc rối và thử thách, những trở ngại mà họ gặp phải trong thực tế. Nếu quá trình tham vấn thành công, thân chủ sẽ thu nhận được nhiều hơn là việc giải quyết đơn thuần một nan đề cụ thể.

Xét từ năng lực của nhà tham vấn, hiệu quả tham vấn dành cho thân chủ sẽ khó có được (nếu không nói là thất bại) khi nhà tham vấn nhìn vấn đề của thân chủ xuất phát từ kinh nghiệm bản thân để đưa ra lời khuyên; chất vấn thân chủ; thuyết phục, áp đặt ý kiến lên thân chủ hay nhà tham vấn chỉ tập trung vào nan đề của thân chủ, mà không nhìn vấn đề của họ một cách bao quát hơn, đó là con người thân chủ với những niềm tin, hành vi cố hữu trong việc giải quyết những khó khăn của họ. Những quan điểm trợ giúp sau đây sẽ ảnh hưởng tiêu cực đến hiệu quả của quá trình tham vấn.

- Đưa ra lời khuyên

Lời khuyên là sự gợi ý nên làm gì, làm như thế nào để xác định phương hướng hành động[1]. Bất cứ ai cũng có thể đưa ra lời khuyên mà không cần học hỏi qua trường lớp. Trong khi đó, tham vấn là một nghề nghiệp, nó đòi hỏi một quá trình đào tạo căn bản có chọn lọc ở người học nhằm giúp giải quyết các nguyên nhân "gốc rễ" của vấn đề mà con người gặp phải.

Quy điều đạo đức nghề trợ giúp cho rằng thân chủ là người ra quyết định và chịu trách nhiệm về kết quả hành động của họ. Vì vậy nhà tham vấn không nên bảo thân chủ làm gì và làm như thế nào.

Tuy nhiên, nhiều người có nan đề cần trợ giúp và ngay cả những người bình thường trong xã hội họ dễ có quan niệm rằng tham vấn là cho lời khuyên, cho hướng giải quyết. Vì vậy, nhà tham vấn thường bị hiểu nhầm như một người đưa ra những lời khuyên hoặc các gợi ý cho thân chủ để giải quyết các vấn đề của họ (giống như cố vấn).

---

[1] Hoàng Phê, *Từ điển Tiếng Việt*, NXB Đà Nẵng, 2000.

Khi nhà tham vấn đưa ra lời khuyên hay bảo cho thân chủ cách giải quyết vấn đề, họ có thể giúp thân chủ giải thoát được sự đối mặt với những căng thẳng tạm thời. Tuy nhiên, cách này sẽ khiến thân chủ lệ thuộc vào nhà tham vấn, thân chủ sẽ không thấy được vấn đề của mình một cách thấu đáo. Về lâu dài, thân chủ khó có khả năng đương đầu với vấn đề của mình. Và quan trọng hơn, thân chủ trở nên không chịu trách nhiệm về bản thân và hành động của mình.

Việc đưa ra lời khuyên chuyển tải tới thân chủ một thông điệp rằng: "Tôi hiểu vấn đề của anh/chị và biết cách phải xử lí nó như thế nào. Anh/chị làm sao có thể giải quyết được vấn đề đó". Khi nhà tham vấn nói thân chủ nên làm gì và làm như thế nào đã gây cho thân chủ sự thất vọng, chán nản, và thể hiện sự thiếu tôn trọng khả năng tự giải quyết vấn đề của thân chủ.

Ví dụ về một mẩu đối thoại giữa nhà tham vấn và thân chủ:

- Thân chủ: Cứ vào bữa ăn, nhìn thấy nó là tôi không sao có thể nuốt được. Tôi chỉ muốn về quê...
- Nhà tham vấn: Dù thế nào thì bác cũng phải ăn, bỏ ăn là không tốt. Bác không nên chỉ vì giận con mà hủy hoại sức khỏe của mình. Ở tuổi của bác bỏ ăn sẽ bị suy sụp sức khỏe. Bác sẽ bị ốm!

Đoạn đối thoại trên cho thấy nhà tham vấn không hiểu thân chủ, anh ta chỉ tập trung đưa ra lời khuyên, khi nghĩ rằng thân chủ không hiểu bỏ ăn ảnh hưởng thế nào đến sức khỏe con người.

Về phía nhà tham vấn, cho thân chủ lời khuyên nói lên sự chủ quan và nóng vội trong việc giúp thân chủ giải quyết vấn đề. Mặt khác, nó cho thấy nhà tham vấn không thực sự hiểu thân chủ và không tin tưởng vào khả năng của thân chủ. Các nhà tham vấn không được đào tạo thường đưa ra những lời khuyên với mục đích trấn an thân chủ. Thực chất đó chính sự tự trấn an của nhà tham vấn.

Hơn ai hết, thân chủ là người biết rõ nhất vấn đề của mình. Vì vậy, nhà tham vấn không nên đưa lời khuyên hay định hướng vấn đề của thân chủ. Tuy nhiên, trong quá trình tham vấn, việc

đưa ra lời khuyên đôi khi cũng cần thiết, đặc biệt khi thân chủ không có khả năng xem xét vấn đề của mình do có rối loạn tâm lí, hay thân chủ là trẻ em... Trong tình huống này, nhà tham vấn có thể sử dụng kĩ thuật cho lời khuyên. Cần lưu ý rằng, việc nhà tham vấn cung cấp thông tin mang tính khách quan khác với việc cho lời khuyên hay bảo thân chủ làm gì. Có thể đưa ra ví dụ về cách nhà tham vấn từ chối cho lời khuyên khi thân chủ có biểu hiện lệ thuộc vào nhà tham vấn:

- Nhà tham vấn: Tôi biết chị đang cảm thấy khó khăn trong việc đưa ra một quyết định đúng đắn vào lúc này. Tuy nhiên, không ai có thể cho chị lời khuyên hay quyết định thay chị được. Chỉ có chị mới là người hiểu rõ mình thực sự mong muốn gì. Tôi sẽ cùng chị phân tích những mặt mạnh, mặt yếu của từng vấn đề. Còn lựa chọn giải pháp và thực hiện nó như thế nào là quyết định của chị. Tôi sẽ đồng hành cùng chị trong suốt quá trình tháo gỡ khó khăn để vấn đề của chị được giải quyết tốt nhất. Tôi tin tưởng vào khả năng của chị.

- *Chất vấn thân chủ*

Chất vấn là hỏi cặn kẽ và yêu cầu trả lời đầy đủ những điều cần tìm hiểu. Trong tham vấn, một nguyên tắc quan trọng là tôn trọng thân chủ vô điều kiện, tôn trọng thân chủ như một con người có giá trị. Thái độ chấp nhận thân chủ phải được thể hiện qua các kĩ năng trò chuyện, trong đó kĩ năng hỏi nhằm giúp thân chủ sáng tỏ vấn đề của mình, thông qua đó thân chủ ý thức và chấp nhận thực trạng mình đang có. Điều này khác với việc nhà tham vấn chất vấn để khai thác thông tin theo cách mà nhà tham vấn cho là cần phải thế để giúp thân chủ. kĩ năng hỏi không đơn thuần chỉ là vấn đề đặt câu hỏi sao cho thu thập được nhiều thông tin, mà quan trọng hơn là không gây thêm tổn thương và không làm xáo trộn tâm can của thân chủ. Đặc biệt là không thể khai thác thông tin với giọng của một luật sư hay quan tòa.

Khi nhà tham vấn chất vấn thân chủ để có thông tin, cố gắng làm cho vấn đề của thân chủ được sáng tỏ, thì có nghĩa là về vô thức nhà tham vấn đã bộc lộ sự không chấp nhận, không hài lòng về vấn đề và con người của thân chủ. Sự chất vấn có thể còn gây

ra thái độ đe doạ làm tăng lo lắng, sợ hãi cho thân chủ. Điều này làm cho thân chủ cảm thấy không được lắng nghe, không được cảm thông và như vậy sẽ dẫn đến sự phòng vệ, co mình của thân chủ trước nhà tham vấn và có thể tiến trình tham vấn sẽ khép lại!

- Chỉ tập trung vào nan đề của thân chủ

Nan đề (vấn đề nan giải) luôn xuất hiện trong cuộc sống. Tuy nhiên, không phải cá nhân nào cũng giải quyết tốt nan đề của mình. Vì vậy, họ có nhu cầu tìm kiếm sự trợ giúp nhà từ tham vấn. Với nhà tham vấn không được đào tạo chuyên nghiệp hoặc không có kinh nghiệm, họ sẽ chỉ tập trung vào nan đề của thân chủ mà không để ý nhiều đến con người tạo ra nan đề đó. Khi nhà tham vấn chỉ tập trung vào nan đề, điều này giống như chỉ tập trung vào một triệu chứng cụ thể. Bằng một số tác động, triệu chứng có thể tạm thời lắng xuống nhưng mầm mống của nó vẫn còn đó và khi có điều kiện nó lại tái phát. Như vậy nhà tham vấn sẽ không giúp cho thân chủ có cơ hội tự khám phá được bản thân mình, thân chủ không ý thức được con người mình có liên quan như thế nào đến nan đề. Và như vậy, lần sau anh ta lại tiếp tục lệ thuộc vào sự giúp đỡ.

Theo quan điểm của Anthony Yeo (2005), tham vấn cần tập trung vào con người thân chủ chứ không chỉ tập trung vào nan đề của thân chủ. Việc tập trung vào nan đề dễ khiến nhà tham vấn có khuynh hướng xử lí vấn đề cho thân chủ: "Nếu nan đề của thân chủ có nguyên nhân từ tài chính, chúng ta dễ có xu hướng giúp đỡ liên quan đến giải pháp tìm việc làm, hay hướng dẫn tìm một nguồn tài chính. Điều này có thể giúp ích cho anh ta một thời gian ngắn, nhưng chúng ta đã không quan tâm đủ để hiểu tại sao anh ta lại rơi vào hoàn cảnh khó khăn về tài chính. Như vậy chúng ta sẽ không có cơ hội giúp anh ta tránh lặp lại khó khăn trong tương lai"[1].

- Thuyết phục, áp đặt ý kiến lên thân chủ

Thuyết phục là việc làm khiến người khác phải thay đổi theo ý của họ. Đứng trước một vấn đề, người thuyết phục nhìn vấn đề

---

[1] Anthony Yeo, *Bàn tay giúp đỡ*, Sách đã dẫn, trang 56.

của đối tượng bằng con mắt của họ, nghĩ bằng ý nghĩ của họ và cho nó là đúng theo quan điểm của mình. Trong tham vấn, thuyết phục không đem lại hiệu quả vì nhà tham vấn đã không nhìn vấn đề của thân chủ như chính cách thân chủ nhìn, không quan tâm xem thân chủ cảm thấy gì. Nhà tham vấn khi có xu hướng thuyết phục thân chủ sẽ tin tưởng vào quan điểm và kinh nghiệm của bản thân, nên dễ phủ nhận hay bỏ qua quyết định của thân chủ. Trong khi nguyên tắc đạo đức nghề tham vấn yêu cầu nhà tham vấn không được đưa ra lời thuyết phục để thân chủ làm theo ý muốn, theo quan điểm chủ quan của mình.

Vấn đề nan giải của thân chủ chỉ duy nhất thuộc về thân chủ. Sự việc xảy ra ở thân chủ này sẽ không giống với những điều xảy ra ở thân chủ khác. Do đó, cách tiếp cận của nhà tham vấn đối với mỗi thân chủ cũng phải là cách duy nhất. Giải quyết vấn đề của thân chủ theo quan điểm của nhà tham vấn, thực chất là cách làm thoả mãn nhu cầu của nhà tham vấn. Cách lí giải một vấn đề riêng theo quan điểm của người ngoài cuộc thường dựa trên những chuẩn mực xã hội - đó là một chuẩn mực nhằm giải quyết vấn đề cho nhiều người. Trong khi tham vấn cá nhân là một quá trình linh hoạt, mềm dẻo, đòi hỏi nhà tham vấn đi cùng với thân chủ, tịnh tiến theo cảm xúc của thân chủ, chứ không phải là áp đặt ý chí, tư tưởng từ bên ngoài. Các ca tham vấn thành công chưa bao giờ được thực hiện từ sự thuyết phục, áp đặt quan điểm từ bên ngoài.

Các nhà tham vấn trên thế giới cũng đặt ra nhiều câu hỏi khác nhau liên quan đến hiệu quả tham vấn. Ví dụ như: Liệu có phải mọi vấn đề của thân chủ đều được giải quyết bằng tham vấn? Liệu dịch vụ tham vấn có được bình đẳng đối với tất cả các nhóm xã hội có lối sống và văn hóa khác nhau? Các phẩm chất đạo đức và năng lực cá nhân của nhà tham vấn thực tế ảnh hưởng như thế nào đến quá trình tham vấn? Xét trong hoàn cảnh tham vấn ở Việt Nam, khi hoạt động tham vấn chưa được quản lí chặt chẽ bởi pháp luật thì ai/tổ chức nào sẽ đứng ra bảo vệ thân chủ (người mất tiền, mất thời gian và có thể còn bị tổn thương tâm lí do làm tham vấn) và bảo vệ nhà tham vấn khi có tranh chấp? Đây là câu hỏi đáng để các ngành trợ giúp cùng quan tâm.

IV. CÁC HÌNH THỨC THAM VẤN

Dựa vào đối tượng, khách thể và tính chất của dịch vụ tham vấn, người ta có thể nhận diện các hình thức tham vấn khác nhau. Ví dụ, căn cứ vào đối tượng của sự trợ giúp, chúng ta có thể thấy người làm tham vấn được phân hóa về chuyên môn khá sâu, như tham vấn học đường (Các vấn đề của học sinh liên quan đến trường học và sự trưởng thành của cá nhân); tham vấn về HIV/AIDS; tham vấn về sức khỏe sinh sản, sức khỏe tình dục; tham vấn bạo hành; tham vấn các vấn đề về lạm dụng các chất gây nghiện (như ma túy, rượu); tham vấn về hôn nhân gia đình; tham vấn tuổi già; tham vấn sức khỏe tâm thần v.v... (Một số chủ đề trong nhóm này sẽ được trình bày sâu trong chương II - Phần nói về hoạt động tham vấn ở Việt Nam).

Các hình thức tham vấn có thể được phân loại dựa trên tính chất của hoạt động tham vấn. Với cách nhìn này, có thể chia tham vấn theo hình thức trực tiếp - Hình thức tương tác trực tiếp mặt đối mặt giữa nhà tham vấn và thân chủ. Đây là hình thức tham vấn phổ biến khi thân chủ và nhà tham vấn ngồi trong cùng một phòng. Do có thể được trực tiếp nghe và nhìn nhau (với điều kiện thân chủ không bị khuyết tật về nhìn hoặc nghe) nên hiệu quả tham vấn thu được là khá cao, không tốn thời gian và nó tạo cơ hội cho những phản hồi tức thì và hai bên nhận biết được những biểu hiện phi ngôn ngữ của cơ thể. Thân chủ trong tham vấn trực tiếp có thể là một cá nhân, một nhóm người, hay một gia đình. Hình thức tham vấn gián tiếp - tham vấn thông qua các phương tiện trung gian, như qua điện thoại, viết thư hay tham vấn trực tuyến (sử dụng mạng internet). Dưới đây chúng tôi xin giới thiệu một cách sơ lược nhất vài hình thức tham vấn thường được sử dụng rộng rãi ở các xã hội có dịch vụ tham vấn phát triển. Ví dụ như trong các hình thức tham vấn gián tiếp thì tham vấn qua mạng internet được sử dụng khá phổ biến ở các nước có hệ thống dịch vụ internet phát triển. Còn trong các dịch vụ tham vấn trực tiếp, cả ba hình thức như tham vấn cá nhân, tham vấn nhóm và gia đình đều phát triển trên thế giới.

1. Tham vấn qua mạng

Tham vấn qua mạng (Online counseling) là một hình thức tham vấn gián tiếp. Nó được định nghĩa là việc thực hành nghề tham vấn và cung cấp thông tin được diễn ra thông qua mạng internet giữa nhà tham vấn và thân chủ ở hai nơi khác nhau và thân chủ tự xác định địa điểm và thời gian bộc lộ vấn đề của họ. Ngay từ khi mới xuất hiện, tham vấn mạng đã gây ra nhiều tranh cãi về tính hiệu quả cũng như tính đạo đức của loại hình trợ giúp này. Tham vấn mạng không phù hợp với những vấn đề về lạm dụng tình dục, bạo hành, rối loạn ăn uống, rối loạn tâm thần, những người có ý tưởng tự sát, giết người hay lạm dụng trẻ em (Ping field, 1999). Dù bị phản đối rất nhiều nhưng tham vấn mạng vẫn tồn tại và ngày càng phát triển hơn cùng với sự phát triển của công nghệ thông tin.



Online Counselor
www.squidoo.com

Trên thế giới, dịch vụ được biết đến sớm nhất trong việc cung cấp lời khuyên về tâm thần trực tuyến là *"Hãy hỏi Bác Ezra"*, một dịch vụ miễn phí dành cho các sinh viên ở Đại học Cornell ở Ithaca, New York. *"Hãy hỏi Bác Ezra"* (đặt tên theo Ezra Cornell, người sáng lập ra Đại học Cornell) được thành lập bởi Jerry Feist, lúc đó là Giám đốc các Dịch vụ Tâm lí, và Steve Worona, dịch vụ này đã được tiếp tục thực hiện từ tháng 9 năm 1986[1].

Hoạt động tham vấn qua internet với những hình thức kết nối đặc trưng bao gồm thư điện tử, nói chuyện trực tuyến, diễn đàn và loại hình khác. Từ những năm 1990, với sự xuất hiện

---

[1] http://cuinfo.cornell.edu/Dialogs/EZRA/. Dẫn theo Lưu Thị Lịch, *Đánh giá của các khách hàng về hoạt động tư vấn của trang web Tâm sự bạn trẻ,* luận văn thạc sĩ Tâm lí học, 2008.

phổ biến của internet, trị liệu đã chuyển từ ranh giới mặt đối mặt hay qua điện thoại tới một lãnh địa mới đầu được đặt tên là "trị liệu máy tính" bởi Lago (1996), hay sau đó được biết đến nhiều hơn là tham vấn e-mail (thư điện tử), tham vấn trực tuyến, tham vấn trên web hay tham vấn internet. Cách thức giao tiếp này cũng có những ưu điểm của viết thư, ngoài ra nó còn điểm mạnh điển hình là tốc độ truyền tin, phản hồi nhanh (Goss và cộng sự, 2001). Những ưu điểm khác là khả năng gửi những tư liệu một cách nhanh chóng hay những văn bản tự viết hay điền theo mẫu, đường dẫn tới những trang web hữu ích, khả năng tiếp cận với những chuyên gia sống ở xa, duy trì liên lạc với nhà trị liệu khi đi xa khỏi nhà hay cơ quan, thời gian tùy thuộc vào nhà tham vấn và thân chủ, và có thể sử dụng biểu tượng các khuôn mặt cảm xúc để thể hiện cảm xúc của mình. Ở Hoa Kì, năm 2000 đã có tới 250 trang web tham vấn, trị liệu có tới 400 nhà tham vấn mạng.

Theo Wallbank (1997), tham vấn qua hình thức viết thư có một số ưu điểm sau:

- Có cơ hội để bộc lộ những suy nghĩ, cảm xúc và giải tỏa những vấn đề tâm lí khi chúng đang lên cao trào.
- Viết thư có thể được thực hiện vào bất cứ lúc nào, như vào buổi đêm khi bọn trẻ đã đi ngủ và vợ/chồng không ở bên cạnh.
- Thư có thể viết tiếp tục sau khi đã ngừng nhiều ngày, tuần hay tháng.
- Thân chủ chủ động được thời gian.
- Giảm những cảm xúc bị kìm nén bằng cách viết ra trên giấy những suy nghĩ, ý tưởng, cảm xúc và những mối quan tâm.
- Biết rằng nhà tham vấn sẽ trả lời có thể giúp cho quá trình tiến triển của thân chủ và được bí mật.

Tham vấn trực tuyến là hình thức tham vấn mà ở đó nhà tham vấn và thân chủ thực hiện quá trình tham vấn qua các hình thức kết nối trực tuyến của mạng internet. Có thể là phòng chat

(chat room), nói chuyện qua hệ thống truyền tải âm thanh (voice chat), hình ảnh (webcam), hoặc có thể kết hợp cả ba hình thức trên. Chat là một sự phát triển xa hơn của tham vấn mạng. Nó cho phép truyền cả văn bản, lời nói và hình ảnh giữa những người sử dụng máy tính. Để duy trì mức độ an toàn tương đối nhằm tránh người khác vào chat room trong suốt quá trình trị liệu, chỉ những người trong một danh sách riêng những thành viên được mời bởi Yahoo Group mới có thể tham gia như là nhà trị liệu hay thân chủ duy nhất. Điểm lợi của hệ thống này là nhà trị liệu và thân chủ có thể nói chuyện như khi gọi điện. Dịch vụ này có phí hoặc miễn phí và cho phép khách hàng nói chuyện với nhà trị liệu từ bất cứ nơi nào trên thế giới. Thực chất tham vấn qua điện thoại hay qua internet chỉ khác với tham vấn trực tiếp về phương tiện truyền tin và cách thức truyền tải thông tin. Thân chủ có thể kết nối được với nhà tham vấn mạng khi họ có kết nối internet và có thể truy cập được vào hệ thống tham vấn mạng (Ross, 2000)[1].

Ưu điểm của hình thức tham vấn trực tuyến nói riêng và tham vấn qua mạng internet nói chung là tính khuyết danh của thân chủ. Để tham gia tham vấn trực tuyến, thân chủ chỉ cần đăng nhập một tài khoản với một bí danh mà không cần phải khai báo danh tính thực của mình. Vì vậy, thân chủ có thể tự bộc bạch được những điều mình muốn chia sẻ mà ít có sự phòng vệ hơn. Tính vô danh giúp khách hàng giảm cảm giác xấu hổ khi phải bộc lộ bản thân. Mặt khác, sự tiện lợi còn thể hiện ở chỗ khách hàng có thể gặp nhà tham vấn bất cứ lúc nào họ đăng nhập vào trang web mà không cần hẹn trước. Những thông tin trao đổi trực tuyến có thể được lưu giữ lại một cách dễ dàng. Điều này có thể giúp ích cho quá trình theo dõi ca của nhà tham vấn và quá trình giám sát. Tuy nhiên, đây cũng là một mặt hạn

---

[1] http://groups.yahoo.com, Stephen Palmer. A Rational Emotive Behavioral Approach to Face-to-face, Telephone and Internet Therapy and Coaching: A Case Study. Journal of The Assocation for Rational Emotive Behavior Therapy. Volume 11 Number 1 2004. 12-22 (LT biên dịch, trong bài "Phân loại tham vấn theo các phương tiện truyền thông tin", Tuvantamly.com.vn).

chế. Thân chủ có thể lưu thông tin về ca tham vấn và bị lộ. Khi đó, tính bảo mật thông tin cũng không được đảm bảo và nằm ngoài tầm kiểm soát của nhà tham vấn.

Tuy nhiên, tham vấn trực tuyến cũng có những điểm hạn chế. Mặt hạn chế dễ thấy nhất của tham vấn trực tuyến là không nhìn thấy được nhau. Nhà tham vấn chỉ có thể dựa vào các từ được viết ra của khách hàng mà không thể đọc được ngôn ngữ cơ thể, không thể xem khách hàng thể hiện cảm xúc như thế nào. Tuy nhiên, với sự phát triển của công nghệ internet thì người ta có thể sử dụng webcam (phương tiện truyền hình ảnh qua internet) để hỗ trợ cho quá trình trao đổi thông tin giữa nhà tham vấn và thân chủ. Ngoài ra, việc viết thông tin có khả năng gây ra sự rò rỉ, phát tán thông tin một cách không chủ định. Các nhà tham vấn mạng có thể không có nhạy cảm về văn hóa của khách hàng (Frame, 1997).

Hình thức tham vấn trực tuyến cần rất nhiều thời gian để có thể hiểu được vấn đề thực sự của khách hàng. Do nhà tham vấn không thể quan sát được những cử chỉ phi ngôn ngữ của thân chủ, nên lời nói của nhà tham vấn và thân chủ đôi khi khập khiễng, hỏi một đằng trả lời một nẻo. Mặt khác, nhà tham vấn không kiểm soát được trạng thái tâm lí của người được giúp đỡ - họ đang cảm thấy gì, đang còn muốn viết tiếp hay đã dừng lại rồi. Tham vấn mạng ít có sự ràng buộc, thân chủ dễ dàng dừng hoặc ngắt quá trình làm việc trong khi tiến trình giúp đỡ có thể cần nhiều thời gian hơn nữa.

Hình thức tham vấn trực tuyến khó sử dụng những kĩ thuật trong tham vấn, trị liệu. Ví dụ như các bài tập thư giãn, bài tập tưởng tượng... Nếu sử dụng voice chat hay webcam có thể hỗ trợ nhà tham vấn trong quá trình hướng dẫn thân chủ nhưng nó vẫn có những cản trở về mặt giao tiếp. Tính bảo mật của internet cũng là nhược điểm cần nhắc tới. Nó có thể được cải thiện bằng cách sử dụng mật mã, nhưng người ta không thể mở tài liệu nếu không được cung cấp mật mã. Tuy nhiên, những người sử dụng dịch vụ tham vấn qua mạng cũng cần được cảnh báo về nguy cơ bị đánh cắp thông tin bởi các hacker cho dù đã được bảo mật.

Năm 2003, nhóm các nhà nghiên cứu Heinlen, Welfel, Richmond & Rak đã tìm hiểu về mức độ tuân thủ hướng dẫn thực hành nghề nghiệp mà Hội đồng Bảo đảm Trách nhiệm về Tham vấn (NBCC) đã đưa ra 138 trang web có cung cấp dịch vụ tham vấn trực tuyến và qua thư điện tử. Kết quả nghiên cứu cho thấy mức độ tuân thủ hướng dẫn nghề nghiệp là rất thấp và không có trang web nào tuân thủ một cách đầy đủ toàn bộ các hướng dẫn đã đề ra. Tám tháng sau, nghiên cứu này tiếp tục được tiến hành, thì trong đó có 37 trang web không còn tồn tại.

2. *Tham vấn nhóm*

Giáo trình này được viết theo quan điểm của tham vấn cá nhân. Vì vậy chúng tôi không giới thiệu tham vấn cá nhân là gì, các kĩ năng và quy trình triển khai thế nào? Hình thức tham vấn cho thân chủ là các cá nhân, như tham vấn nhóm - thân chủ là một nhóm người và tham vấn gia đình - thân chủ là cả gia đình sẽ được chúng tôi giới thiệu vài nét sơ qua để sinh viên có cái nhìn tổng thể về các hình thức tham vấn khác nhau đang được ứng dụng trong thực hành trợ giúp tâm lí hiện nay.

Tham vấn nhóm là một hình thức tham vấn trực tiếp, theo đó, các vấn đề của các cá nhân sẽ được thể hiện trong phạm vi một nhóm gồm nhiều người có cùng vấn đề giống nhau cần được giúp đỡ.

Tham vấn nhóm hướng tới một số mục đích sau:

- Giúp các thành viên giải quyết các vấn đề và các mâu thuẫn trong cuộc sống của họ.
- Giúp các thành viên phát triển sự tự nhận thức và có những thay đổi về nhận thức, cảm xúc;
- Phát triển mối quan hệ hài hoà (trao, nhận những vấn đề tốt - xấu) giữa các thành viên trong nhóm hoặc giữa các thành viên với nhà tham vấn nhằm mục đích tăng cường sự tham gia của họ trong nhóm.
- Giáo dục các thành viên của nhóm để hoàn thiện bản thân.



Dr. Carl Rogers During Group Therapy, www.allposters.com

Tham vấn nhóm có một số ưu điểm nổi trội là: 1/ Tạo điều kiện để thân chủ có những tình cảm gắn bó, sự chấp nhận, có những cơ hội để hiểu người khác; cơ hội để quan sát, bắt chước và được cổ vũ về mặt xã hội; cơ hội cho việc trải nghiệm những vấn đề chung của mọi người. Những điều này cho phép mỗi thân chủ trong bối cảnh nhóm sống lại những quan hệ, những cảm xúc tiêu cực, nhận diện lại nó và điều chỉnh. 2/ Bồi dưỡng được ý thức hợp tác trong cộng đồng, tập thể ở thân chủ. 3/ Tạo ra những thay đổi về nhận thức, cách cư xử và sự phát triển tính cách của mỗi thân chủ và 4/ Hỗ trợ thân chủ trong việc ra quyết định và giải quyết vấn đề.

Cũng như các phương pháp tham vấn khác, tham vấn nhóm cũng có những nhược điểm riêng của nó, như: không thích hợp với một số người nhút nhát, tự ti; những người không có khả năng diễn đạt ngôn ngữ, sợ hãi khi giao tiếp. Tham vấn nhóm đòi hỏi nhà tham vấn phải có trình độ cao trong việc tổ chức hoạt động nhóm thì việc tham vấn mới có hiệu quả. Mặt khác, phương hướng đặt ra cho nhóm và tác động của tham vấn tùy thuộc nhiều vào triết lí của nhà tham vấn, vào nhân cách của nhà tham vấn. Nhìn chung, tham vấn nhóm thích hợp cho những thân chủ có vấn đề

tâm lí do nghiện các chất kích thích, do béo phì, những thân chủ có khủng hoảng lứa tuổi và khủng hoảng khác hoặc có stress và những chấn thương tâm thần.

Một trong những yêu cầu cho sự thành công của tham vấn nhóm là nhà tham vấn phải biết cách điều hành nhóm. Cụ thể những thao tác dưới đây cần được thực hiện đối với một nhà tham vấn nhóm:

- Nhà tham vấn phải nắm vững các giai đoạn phát triển của nhóm để có thể đưa ra những cách thức tác động phù hợp, hiệu quả với từng giai đoạn đó.
- Nhà tham vấn cần lên kế hoạch trước cho mỗi buổi sinh hoạt nhóm, như phải tự trả lời được câu hỏi: Hôm nay nhóm sẽ làm gì? Làm như thế nào? Và hiệu quả sẽ đạt được là gì?
- Nhà tham vấn cần ghi lại bầu không khí tham vấn để đánh giá mức độ vấn đề và lựa chọn cách thức tác động. Ví dụ: không khí nhóm đang vui nhưng khi bắt đầu nói về lạm dụng thì mọi người trong nhóm trầm xuống không ai nói gì nữa. Nếu không khí trầm quá thì có thể tạm thay đổi chủ đề và cho họ chơi trò chơi.
- Trước khi vào tham vấn nhóm, nhà tham vấn bắt buộc phải thảo luận những quy định sinh hoạt dựa trên ý kiến số đông để giúp họ cảm thấy họ thuộc về nhóm.
- Cần phải duy trì kỉ luật, quy tắc chặt chẽ ngay từ đầu như đến đúng giờ, để đồ đạc đúng nơi quy định... để tiến hành tham vấn nghiêm túc và thuận lợi hơn.
- Trong tham vấn nhóm, sinh hoạt vui chơi cũng là một hình thức trị liệu. Vui chơi trong sinh hoạt nhóm nhằm giải toả cảm xúc tiêu cực, tăng cảm xúc tích cực, tạo mối quan hệ gắn bó, đoàn kết giữa các thành viên trong nhóm. Nhóm tham vấn thường có kí hiệu riêng khi bắt đầu sinh hoạt nhóm (tham vấn nhóm), những trò chơi hay những kí hiệu khác như tiếng vỗ tay, gõ bàn, hay một tiếng động nào đó cần được khởi động để các thành viên trong nhóm ngầm hiểu là buổi tham vấn bắt đầu.

Tham vấn nhóm được thực hiện theo một tiến trình nhất định, thường trải qua ba giai đoạn: thành lập nhóm, sinh hoạt nhóm (hay còn gọi là tham vấn nhóm) và giai đoạn cuối cùng là kết thúc tham vấn nhóm. Quá trình tham vấn nhóm đòi hỏi nhà tham vấn thành thục một số kĩ năng như sau:

- *Kỹ năng quan sát nhóm:* Nhà tham vấn yêu cầu nhóm ngồi quây lại thành vòng tròn để các cá nhân có cơ hội giao tiếp, mặt đối mặt và chịu trách nhiệm về bản thân và với nhau nhiều hơn. Nhà tham vấn quan sát vị trí ngồi của mỗi thành viên trong nhóm, sự tương hợp giữa các cá nhân, cử chỉ phi ngôn ngữ, sự tích cực, tần suất tham gia thảo luận và chia sẻ vấn đề... Nhà tham vấn ghi lại biểu đồ chỗ ngồi để có thể thấy được một quy luật nào đó: hai người nào hay ngồi với nhau, người nào ngồi chỗ nào thì thấy an toàn, sự tung hứng khi nói, đua mắt vào ai khi nói...

- *Kĩ năng lắng nghe tích cực*: Nhà tham vấn là người nhạy cảm với ngôn ngữ, giọng điệu và những điệu bộ không thể hiện thành lời quanh những thông điệp của các thành viên trong nhóm. Nhà tham vấn lắng nghe tích cực bao gồm cả việc bày tỏ sự phản hồi khách quan và tóm lược vấn đề của thân chủ.

- *Kĩ năng kết nối*: Nhà tham vấn giúp các thành viên nhận ra những nét tương đồng hay cách biệt giữa các thành viên trong nhóm. Ví dụ: "Chị D đã nói là... Bây giờ chúng ta sẽ nghe ý kiến của anh X về vấn đề này". Nhà tham vấn cần làm cho các thân chủ cảm thấy hài lòng vì đã được kết nối thông tin của của mình với thành viên khác trong nhóm. Khi muốn một người dừng nói, nhà tham vấn cần nhắc lại ý của họ để họ được thoả mãn cảm giác người khác đã hiểu ý của mình. Trước khi muốn một người ít nói đưa ra ý kiến của mình, nhà tham vấn phải chuẩn bị cho họ: "Sau khi nghe anh A nói, chúng ta sẽ nghe chị B chia sẻ".

- *Kĩ năng ngăn cản*: Với kĩ năng này, nhà tham vấn không cho phép các thành viên không tập trung, phá phách hoạt động của nhóm bằng cách tiếp tục hướng vào họ hoặc ngăn cản họ độc quyền trong đàm thoại.

- *Kĩ năng đặt câu hỏi xoay vần:* Khi đặt câu hỏi, nhà tham vấn cần giữ cho nhiều người cùng trả lời một vấn đề để duy trì vấn đề đang xem xét. Sau khi đã có 2 đến 3 người cùng nói thì nhà tham vấn có thể tóm lại các ý kiến, chọn ra 3 đến 4 nhóm vấn đề rồi thảo luận, lựa chọn nguyên nhân, đặt ra cách giải quyết.

- Kĩ năng trấn át và khích lệ: Trong một nhóm có thể có những người rất tự tin, nói rất nhiều, muốn chứng tỏ cái tôi của mình, cũng có thể có những người tự ti, chỉ gật, lắc đầu, ít nói. Nhiệm vụ của nhà tham vấn là phải làm cho người nói nhiều ít nói lại và người nói ít nói nhiều lên. Khi có một người nói công kích mà không ai để ý, nhà tham vấn có thể bỏ qua nhưng nếu mọi người đều chú ý thì trong nhóm đang có vấn đề và cần phải giải quyết vấn đề ấy. Lúc đó, nhà tham vấn phải dừng mục tiêu định làm, sau đó để mọi người nói và thảo luận về vấn đề vừa xảy ra của nhóm.

- Kĩ năng tóm lược và tổng hợp: Kĩ năng tóm lược có thể được tiến hành sau khi kết thúc ý kiến của từng thành viên để giúp nhóm tập trung vào vấn đề trọng tâm hoặc nhà tham vấn sử dụng khi các cá nhân chuyển chủ đề của cuộc thảo luận. Kĩ năng tóm lược và tổng hợp giúp nhóm nhận thức về những gì xảy ra, nhận thức việc nhóm và các thành viên nhóm đã thay đổi như thế nào trong quá trình tham vấn khi kết thúc mỗi buổi tham vấn hoặc kết thúc quá trình tham vấn nhóm.

Những phẩm chất mà một nhà tham vấn nhóm cần có là khả năng thấu cảm tốt, cởi mở, nhanh nhạy và có khả năng đối mặt. Những phẩm chất này giúp hỗ trợ thành viên của nhóm tự đương đầu và chia sẻ vấn đề của mình trước các thành viên khác và giúp nhà tham vấn làm chủ quá trình tham vấn nhóm. Để thực hiện tham vấn nhóm hiệu quả, nhà tham vấn cần phải đáp ứng những yêu cầu như: Chú ý tới những biểu hiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ của các thành viên nhóm và có phản hồi kịp thời. Lắng nghe một cách tích cực và sử dụng các kĩ năng giao tiếp nhằm rút ra các cảm nhận, suy nghĩ của các thành viên nhóm. Có khả năng can thiệp kịp thời khi có vấn đề bất ngờ phát sinh trong sinh hoạt nhóm. Nhà tham vấn khuyến khích sự tham gia tích cực của các thành viên nhóm nhưng không "cưỡng ép" họ và biết cách lựa chọn thành viên một cách phù hợp vào trong các nhóm. Một số chỉ dẫn khi làm việc trong nhóm:

- Cần thiết lập nội quy sinh hoạt của nhóm.

- Số người khoảng từ 6 đến 12 và cán bộ tham vấn.

- Thời gian khoảng từ 1,5 giờ đến 2 giờ/một tuần, tham vấn nhóm khoảng từ 12 đến 16 lần cho một vấn đề.

- Có thể chia nhóm theo giới tính.

- Phòng tham vấn yên tĩnh, rộng để có thể tổ chức trò chơi hoặc di chuyển dễ dàng. Sử dụng các sinh hoạt tập thể, trò chơi, hoạt động nghệ thuật để các thành viên cảm thấy thư giãn và thoải mái khi tham gia vào tham vấn nhóm. Khi tham vấn, các thành viên ngồi vòng tròn để tăng cường giao tiếp với nhau.

- Khi các thành viên chia sẻ vấn đề của mình, có thể tạo nên không khí tâm lí nặng nề trong nhóm. Do đó, nhà tham vấn giúp các thành viên giữ bình tĩnh và tôn trọng ý kiến, xúc cảm của nhau. Nhà tham vấn tôn trọng ý kiến của từng người, tránh bình luận, phê bình ý kiến của ai đó. Nhà tham vấn tăng cường bầu không khí bạn bè và tạo sự cởi mở giữa các thành viên qua việc chấp nhận và không phán xét thái độ của các thành viên.

- Công nhận các xúc cảm và kinh nghiệm mà các thân chủ đang trải nghiệm.

- Cán bộ tham vấn cần có những "thủ thuât" để đối phó với những tình huống gây gổ, không tôn trọng người khác; dỗi, bỏ họp giữa chừng; làm việc riêng của một số thành viên. Không được ngắt quãng khi có người đang nói hoặc chia sẻ thông tin và không ép buộc ai đó phải nói khi họ chưa sẵn sàng.

- Cán bộ tham vấn phải nhận thức được các giai đoạn khác nhau của sự phát triển nhóm trong quá trình tham vấn (giai đoạn hình thành, xung đột, hoà giải, và kết thúc).

- Nhắc các thành viên giữ kín những thông tin được chia sẻ trong nhóm của mình.

- Lồng ghép các trò chơi trong quá trình tham vấn nhóm.

- Cần ghi chép lưu giữ hồ sơ các cuộc tham vấn: ghi các hoạt động, sự tham gia, cảm xúc của từng trẻ.

Tham vấn theo quan điểm nhân văn - hiện sinh thường sử dụng bối cảnh nhóm để tạo điều kiện cho thân chủ có khả năng nhập vai, cảm nhận được sự ủng hộ của nhóm để họ thấy không đơn độc (vì

nhiều người cùng hoàn cảnh như họ). Việc mỗi cá nhân cảm nhận được sự nâng đỡ của nhóm hình như làm họ dễ dàng trình bày những tình cảm hoặc những khó khăn của mình. Tham vấn nhóm có thể tạo nên giai đoạn đầu tiên để thân chủ tái hoà nhập vào cuộc sống thực tế, nó cho phép thân chủ đương đầu với những người khác và đòi hỏi các thân chủ phải có sự hiểu biết và kính trọng lẫn nhau. Chính vì vậy, tham vấn nhóm đã hỗ trợ đắc lực cho tham vấn cá nhân trong thực tiễn tham vấn trên thế giới.

3. Tham vấn gia đình

Mọi cá nhân đều tồn tại trong một môi trường gia đình và văn hoá gia đình. Hoạt động của gia đình ảnh hưởng sâu sắc tới từng cá nhân, vì thế, nhà tham vấn khó có thể tham vấn riêng biệt cho từng cá nhân để giải quyết vấn đề của cá nhân, mà không có sự kết hợp tham vấn với các thành viên trong gia đình và nhìn nhận vấn đề của thân chủ trong mối quan hệ với những người khác, vấn đề khác trong gia đình họ.

Tham vấn gia đình là một hoạt động nhằm giúp các gia đình cơ cấu hài hoà những mối quan hệ để các thành viên gia đình phát huy vai trò mới của họ và tạo nên sức mạnh của cả gia đình.



family therapy, www.freewebs.com

Một cá nhân tự nhận ra rối nhiễu của mình và đi làm tham vấn là một chỉ định cho tham vấn cá nhân. Nhưng, tham vấn gia đình là một phương pháp tiếp cận khác với tham vấn cá nhân. Tham vấn gia đình là quan trọng khi vấn đề của cá nhân không còn là của riêng họ. Cá nhân có rối loạn tâm lí thường liên quan đến các thành viên khác trong gia đình, chủ yếu liên quan đến cha mẹ trẻ. Vì vậy tham vấn trẻ em có thể liên quan đến tham vấn gia đình (trẻ em vi phạm pháp luật, trẻ em bị bạo hành gia đình...), hay tham vấn về mâu thuẫn gia đình.

Mục tiêu cụ thể của tham vấn gia đình tập trung vào một số điểm sau:

- Giúp cơ cấu lại hệ thống tương tác trong gia đình nhằm tăng cường khả năng thích ứng của gia đình trước tác động của môi trường.

- Giúp các thành viên trong gia đình thay đổi những cách ứng xử cố hữu của các thành viên để cải thiện bầu không khí bế tắc trong gia đình.

- Giúp các thành viên trong gia đình sử dụng những tiềm năng mới và tăng cường khả năng đối mặt với căng thẳng, xung đột.

Các vấn đề của gia đình thường có nguyên nhân từ chính gia đình. Bản chất của tham vấn gia đình là giúp cho các thành viên trong gia đình hiểu và chấp nhận thực tế đang xảy ra trong gia đình họ, giúp họ tự giải quyết các vấn đề của chính họ.

Khi tham vấn gia đình, nhà tham vấn cần biết về tình trạng bầu không khí tâm lí của gia đình thân chủ thông qua một số chỉ báo sau: Các thành viên trong gia đình có sự tin tưởng tuyệt đối với nhau? Không lên án hay đối lập nhau ở mức độ nào? Các thành viên trong gia đình có làm bận tâm lẫn nhau vì những vấn đề không chính đáng không? Mức độ duy trì sự bền vững nhưng mềm dẻo và có những ranh giới nhất định giữa các thành viên trong gia đình như thế nào? Tất cả những mối quan hệ trên có thể được phân tích qua sơ đồ Cây gia đình (còn gọi là Cây phả hệ).

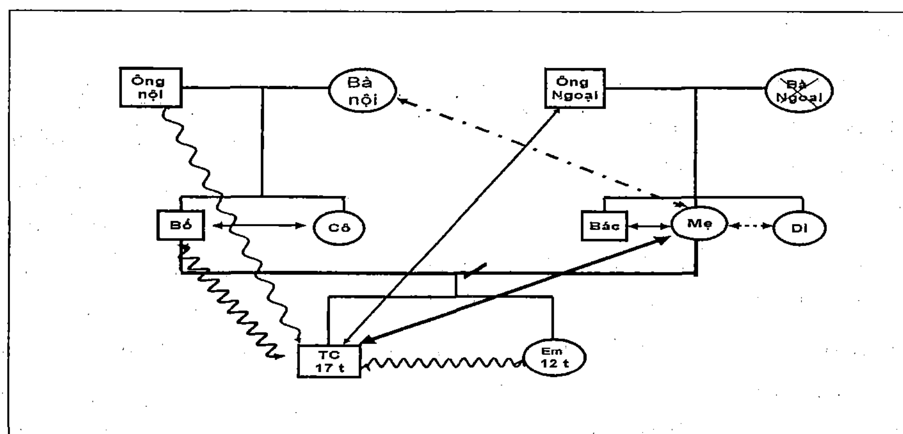
Sau khi trò chuyện với các thành viên trong gia đình, nhà tham vấn sơ đồ hóa các mối quan hệ gia đình qua Cây gia đình để có thể

nhìn nhận vấn đề của gia đình một cách bao quát hơn, như Ai thân với ai? Ai ghét ai? Ai mất? Ai còn? Tình trạng hôn nhân?...

Mục đích của việc giải thích Cây gia đình là nhấn mạnh đến quan điểm coi các mối quan hệ trong gia đình thường ảnh hưởng tới cách nhận thức và hành vi ứng xử của mỗi cá nhân. Trong đó nguồn gốc gia đình có ảnh hưởng lớn đến sự trưởng thành của mỗi con người.

Trong tham vấn gia đình, nhà tham vấn hành động như một "người trung gian" để tạo ra bầu không khí mà tất cả các thành viên trong gia đình, đặc biệt là trẻ em, đều muốn bày tỏ suy nghĩ của mình về hoàn cảnh hiện tại của gia đình và nêu lên mong muốn cá nhân mà không cảm thấy bị đe dọa bởi các thành viên khác trong gia đình, hay sợ làm lộ bí mật chuyện của gia đình.

Phân tích Cây gia đình



Các kí hiệu

Nam

Nữ

- Quan tâm, yêu thương,
- Bình thường
- Mâu thuẫn xung đột
- Dửng dưng, không quan tâm
- Chết
- Li hôn
- Li thân

Ngoài những kĩ năng chung thường sử dụng trong tham vấn, như quan sát, lắng nghe, thấu cảm, đặt câu hỏi khuyến khích, thách thức đối đầu, điều phối sự tham gia của các thành viên và kĩ năng giao nhiệm vụ cho các thành viên..., nhà tham vấn có thể sử dụng một số chiến lược cho sự tái cấu trúc gia đình:

- *Cơ cấu lại vai trò của các thành viên*: Nhà tham vấn giúp các thành viên nhìn nhận lại hành vi theo vai trò của các cá nhân trong gia đình để giúp các thành viên thích ứng với các hành vi mới. Kĩ năng này xuất phát từ quan điểm là hiểu biết của gia đình về hành vi cá nhân cần được thay đổi cho thích ứng với hoàn cảnh của gia đình. Bằng cách đặt câu hỏi xoay vần về vai trò của từng thành viên, nhà tham vấn có thể giúp các thành viên tự do suy nghĩ và hướng đến những hành động khác trước. Cách hiểu mới này tạo ra những khả năng có thể đi đến giải pháp thích hợp hơn cho vấn đề "cũ" của gia đình.

- *Định hướng rõ ràng và giao nhiệm vụ*: Định hướng vào nhiệm vụ là những yêu cầu tường minh để gia đình có những hành vi cụ thể. Một số định hướng bao gồm việc yêu cầu các thành viên trong gia đình thảo luận về vướng mắc hoặc chỉ ra mặt tiêu cực của sự thay đổi. Nhiệm vụ có thể là yêu cầu cha mẹ không ra bất cứ quyết định về vấn đề nào cho con cái trước khi vấn đề được đưa ra thảo luận.

- *Kĩ thuật làm mất cân bằng:* Kĩ thuật này được sử dụng nhằm tạo ra sự mất cân bằng trong gia đình khiến cho các mô hình triệu chứng bị đảo lộn. Điều này đòi hỏi nhà tham vấn có những giả định khi đặt mình về phía một thành viên hoặc đứng về phía một thế hệ để gia đình đi đến cách hiểu mới về vấn đề của gia đình thân chủ.

- *Sử dụng thuật ngữ "Tôi"*. Nhà tham vấn yêu cầu các thành viên bắt đầu trò chuyện bằng mệnh đề "Tôi", thay vì nói "Chúng ta", hay "Người ta". Câu nói với chủ ngữ "Tôi" thành công nhất là không đưa ra những yêu sách cụ thể hay đổ lỗi, nó mở ra các tình huống thảo luận khiến người khác tiếp tục bộc lộ, nó giúp cho việc tách biệt cái cảm giác với cái thực tế để làm rõ vấn đề. Mệnh

đề tôi là một phương pháp đặc biệt có hiệu quả để giáo dục các thành viên trong gia đình trong suốt quá trình tham vấn. Chỉ sử dụng theo mẫu và do vậy khiến người dùng có thể lúng túng khi mới sử dụng.

Dưới đây là những việc nhà tham vấn cần làm trong tham vấn gia đình. Đó là:

- Làm sáng tỏ mục tiêu tham vấn gia đình và vai trò của nhà tham vấn gia đình trong buổi đầu tiên; nắm được nhu cầu của mỗi người trong gia đình.

- Gặp gỡ với từng thành viên trong gia đình để làm sáng tỏ vấn đề của họ. Khi gặp thành viên nào đó, cần thông báo cho các thành viên khác biết.

- Không đưa ra các giải pháp nên làm gì và làm như thế nào và không phán xét về những trải nghiệm cảm xúc của các thành viên.

- Sử dụng kĩ năng thấu cảm và các kĩ năng giao tiếp để nắm được suy nghĩ, cảm xúc và hành vi của các thành viên gia đình.

- Làm việc như một người đồng minh hoà giải và tập trung vào điều thân chủ nói, chứ không làm việc theo kiểu chuyên gia chỉ tập trung vào những hiểu biết của mình.

- Tạo điều kiện cho các thành viên bày tỏ sự giận dữ và tránh chỉ trích, phán xét họ.

- Là người lắng nghe, khởi xướng, gợi ý và không tự suy diễn về động cơ bên trong của mọi người.

- Lôi kéo mọi người cùng trò chuyện, mời những người ít nói phát biểu, hạn chế người nói nhiều, người gây áp lực. Không đứng về phía ai đó trong gia đình.

Tham vấn gia đình có một số ưu điểm sau: Giúp cho mỗi thành viên trong gia đình hiểu biết hơn về bản thân, về các thành viên khác và về những hành vi ứng xử trong mối tương quan với người khác, từ đó tạo ra sự thay đổi, cải thiện để môi trường trở nên lành mạnh, giảm nguy cơ duy trì và phát triển hành vi rối nhiễu. Tham vấn gia đình đặc biệt hữu dụng trong trị liệu cho trẻ em hay vợ/chồng mà nguyên nhân phát sinh và duy trì rối nhiễu là từ gia đình. Ngoài ra, tham vấn gia đình hiệu quả sẽ tạo được môi trường thuận lợi hơn cho thân chủ có thể nhanh chóng bình ổn và "lớn lên".

Tuy nhiên, có một số nhược điểm của tham vấn gia đình thường nhận thấy như: Không dễ thực hiện do trong thực tế không phải thành viên nào trong gia đình nào cũng nhận thức đúng đắn về yêu cầu của tham vấn gia đình. Vì vậy, muốn tham vấn gia đình đạt hiệu quả cao, nhà tham vấn cần phải nắm vững những đặc trưng cho các giai đoạn phát triển của đời sống gia đình, và cần có nhận định về gia đình thân chủ đang ở trong giai đoạn nào, như giai đoạn gia đình với những người độc thân trẻ tuổi (giai đoạn tiền hôn nhân); giai đoạn cặp vợ chồng mới cưới; giai đoạn sinh và nuôi dạy con cái; giai đoạn giữa hôn nhân; giai đoạn các thành viên rời bỏ gia đình (con cái lần lượt dựng vợ gả chồng) và giai đoạn cuối của gia đình (sự ra đi của cha mẹ). Ở mỗi giai đoạn này, nhà tham vấn cần nắm rõ các sắc thái chuyển đổi tình cảm của các thành viên và các mối quan hệ trong gia đình.

Các bước của một buổi tham vấn gia đình được thực hiện như sau[1]:

- Hoan nghênh tất cả mọi người đã đến, đã có mặt đông đủ ở nhà (lưu ý sự vắng mặt của ai đó, nếu sự vắng mặt cứ "ngẫu nhiên" xảy ra thì phải có cuộc gặp riêng để biết vấn đề có liên quan với họ là gì).

- Giải thích cho các gia đình mục tiêu của tham vấn, vai trò của mình (với tư cách là nhà tham vấn gia đình) và gia đình có thể trông đợi gì ở mình. Hỏi xem họ cảm thấy thế nào khi tham gia vào buổi gặp gỡ này. Đưa ra những mong muốn của buổi tham vấn và nói với họ về tính bí mật của buổi tham vấn.

- Bày tỏ sự quan tâm đến từng người (hỏi họ làm nghề gì, trẻ em học trường nào bằng thái độ bình dị...), làm chủ các cử chỉ phi ngôn ngữ của mình.

- Tôn trọng mọi người bằng cách cho phép họ trình bày mà không "sốt ruột", cho phép mọi người bộc lộ xúc cảm giận dữ, thận trọng trong đặt câu hỏi với trẻ em.

---

[1] Tài liệu tập huấn Công tác tham trẻ em, Unicef, 2002.

- Sáng tạo khi đặt câu hỏi trong các tình huống im lặng ban đầu, khi câu chuyện đã trôi chảy, không nên đặt câu hỏi làm cắt mạch thông tin của họ.

- Dành nhiều thời gian để kết thúc cuộc tham vấn đầu tiên (hỏi xem họ có muốn nói gì thêm trước khi kết thúc).

- Sử dụng kĩ năng tóm lược trước khi kết thúc xâu chuỗi các vấn đề. Cố gắng diễn đạt vấn đề theo hướng tích cực, ít bi quan, nhấn mạnh đến sự thành công của buổi gặp mặt này để mang lại hy vọng rằng sẽ có những thay đổi theo hướng tích cực trong gia đình.

Trong tham vấn gia đình, nhà tham vấn cần làm cho các thành viên nhận thức rõ rằng bất kì kĩ thuật giao tiếp nào cũng phải mất một thời gian nhất định để có thể thích nghi với những lối ứng xử và trách nhiệm mới của các thành viên trong gia đình.

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 1

1. Hãy phân biệt các khái niệm: trợ giúp, tham vấn, tư vấn, trị liệu.

2. Trình bày mối quan hệ giữa các ngành trợ giúp: Tâm lí học, Tham vấn, Công tác xã hội và Tâm thần học.

3. Nêu mục đích và nhiệm vụ của quá trình tham vấn.

4. Phân biệt sự khác nhau trong tham vấn nhóm và tham vấn gia đình.

CHƯƠNG 2

SƠ LƯỢC LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN NGÀNH THAM VẤN TÂM LÍ

Ngay từ thế kỷ XIX, một loạt các hoạt động mà nhìn bề ngoài có vẻ rất khác nhau như các phong trào vận động cải cách xã hội với những thay đổi trong phương thức giúp đỡ những người nghèo, người có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn; các phong trào đấu tranh trong lĩnh vực y tế để có được những phương pháp điều trị nhân văn hơn cho các bệnh nhân tâm thần; những ứng dụng ngày càng rộng rãi các trắc nghiệm tâm lí, các liệu pháp tâm lí trong giáo dục - hướng nghiệp và trong trợ giúp các đối tượng có khó khăn tâm lí trong cộng đồng..., tất cả đã góp phần dẫn đến sự hình thành ngành tham vấn, mà khởi đầu của nó là công tác hướng dẫn nghề, tư vấn nghề.

Chương này sẽ xem xét sự phát triển của ngành tham vấn trên thế giới qua ba giai đoạn hình thành và phát triển của ngành tham vấn mà khởi đầu của nó là sự phát triển của các trường phái tâm lí học và các trắc nghiệm tâm lí từ cuối thế kỉ XIX, được đưa vào ứng dụng trong các ngành trợ giúp như Tâm lí học, Công tác xã hội, Tâm thần học và Tham vấn. Vấn đề công tác tham vấn ở Việt Nam sẽ được chúng tôi khái quát qua vài nét về thực trạng hành nghề tham vấn, giới thiệu về các chủ đề tham vấn, các loại hình tham vấn đang tồn tại hiện nay và thực trạng đào tạo các nhà tham vấn Việt Nam dựa trên các số liệu thu được qua một vài đề tài nghiên cứu của chúng tôi về lĩnh vực này (chủ yếu là những nghiên cứu ở phía Bắc) và qua một số tài liệu công bố từ các bài báo, các hội thảo về tham vấn trong gần mười năm qua.

I. ẢNH HƯỞNG CỦA MỘT SỐ NGÀNH TRỢ GIÚP ĐẾN NGÀNH THAM VẤN CHUYÊN NGHIỆP

Theo Belkin (1988), những chuyên ngành trợ giúp có nguồn gốc hiện đại như ngành Công tác xã hội, Tâm lí học, Tâm thần học và Tham vấn trong suốt thế kỉ XIX và đầu thế kỉ XX dù có lịch sử phát triển lúc đầu hơi khác nhau nhưng chúng đều chuyển động một cách chậm rãi hướng đến nhiều kết luận giống nhau về mặt lí thuyết. Ngày nay, có thể coi sự khác biệt giữa các ngành trợ giúp này là không đáng kể trong mối quan hệ ngang hàng với nhau.

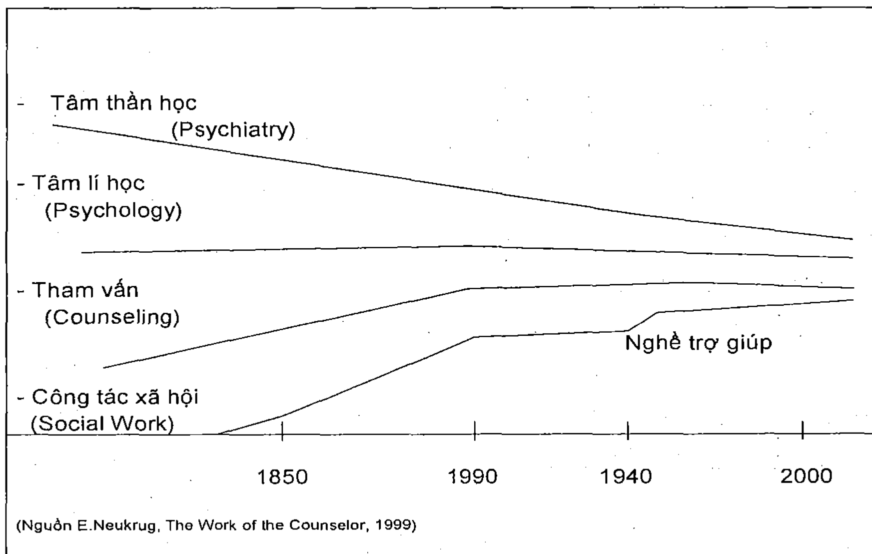
Ngành công tác xã hội được hình thành vào đầu thế kỉ XX (kể từ khi trường công tác xã hội đầu tiên trên thế giới ra đời ở Mỹ - 1901). Đó là khoa học ứng dụng, là một dịch vụ xã hội nhằm mục đích hỗ trợ, giúp đỡ cá nhân, nhóm, cộng đồng vượt qua hoàn cảnh khó khăn để thay đổi hiện trạng cuộc sống của họ, giúp các cá nhân và nhóm đối tượng cụ thể đạt được một vị trí ở mức độ phù hợp trong xã hội.

Tham vấn và công tác xã hội đều là những nghề giúp đỡ thân chủ cải thiện cuộc sống và tình trạng của họ. Phạm vi của công tác xã hội rộng hơn. Nó không chỉ nâng đỡ các thân chủ về khía cạnh tinh thần mà nó còn cung cấp các dịch vụ hỗ trợ kinh tế, xã hội, thúc đẩy cá nhân và nhóm xã hội đạt đến vị trí, vai trò xã hội của chính họ. Có thể nói, công tác xã hội đưa ra sự can thiệp ở các lĩnh vực khác nhau nhằm giúp đỡ các cá nhân, gia đình và/hoặc cộng đồng đạt đến sự bình đẳng xã hội. Nhân viên xã hội giúp đỡ đối tượng trong hệ thống gia đình và xã hội một cách khoa học và bền vững. Ví dụ, các nhân viên xã hội giúp thân chủ tiếp cận các nguồn lực, ủng hộ các quyền của thân chủ ở cấp chính quyền và làm việc để cải thiện tình hình kinh tế của trẻ em, gia đình và cộng đồng yếu thế, để duy trì và ổn định cuộc sống của họ.

Các nhân viên xã hội thường làm việc cụ thể với các đối tượng bị tổn thương như trẻ em và các vấn đề tồi tệ liên quan đến trẻ, người tàn tật, người nghèo, người cao tuổi, người có liên quan đến các tệ nạn xã hội.... Ngành công tác xã hội xem xét vấn đề của

thân chủ trong hệ thống gia đình và xã hội để có thể thiết kế các chương trình trợ giúp cho họ một cách khoa học và bền vững. Quan điểm nhìn nhận này đã giúp cho các nhà tham vấn tăng cường sự hiểu biết và tìm các phương pháp trợ giúp những thân chủ của mình trong khung cảnh gia đình và các hệ thống, chính sách xã hội. Chính vì vậy, nghề công tác xã hội và nghề tham vấn có nhiều điểm giao thoa, đôi khi làm việc trên cùng một nhóm xã hội. Trên thế giới, nhiều nhà tham vấn chuyên nghiệp đã bắt đầu công việc như những nhân viên công tác xã hội (và ngược lại) nên họ đã học hỏi được nhiều kinh nghiệm thực tế của ngành công tác xã hội trong đào tạo thực hành nghề tham vấn và trong hỗ trợ trực tiếp với thân chủ của họ.

Sự hội nhập của các ngành trong lĩnh vực sức khỏe tâm thần



(Nguồn E.Neukrug, The Work of the Counselor, 1999)

Quan điểm của ngành công tác xã hội là giúp cho các thân chủ tự đương đầu được với những khó khăn của mình, tự chịu trách nhiệm về cuộc đời của mình. Quan điểm này đã giúp cho ngành tham vấn xây dựng và hoàn thiện hệ thống thái độ, các kĩ năng và các phương pháp tiếp cận đa văn hóa phù hợp với từng thân chủ. Ngành công tác xã hội được phát triển từ công tác từ

thiện, trợ giúp vật chất và tinh thần cho người nghèo, những người không tự đứng vững trong cuộc sống, nên các nhân viên xã hội hình thành được một thái độ tận tụy, trách nhiệm và tôn trọng đối với những người thiệt thòi trong xã hội. Những giá trị này đã ảnh hưởng sâu rộng tới các nhà tâm lí học, các bác sĩ, hay các nhà tham vấn, thúc đẩy họ không ngừng tìm kiếm, khai thác những sự giúp đỡ tốt cho các thân chủ của họ.

Đối với hoạt động tham vấn, phạm vi của nó cụ thể hơn, tập trung chủ yếu vào các vấn đề tâm lí của các cá nhân, nhóm và gia đình. Tham vấn là một phần của công tác xã hội và là công cụ chủ yếu để các nhân viên công tác xã hội giúp đỡ mọi người đương đầu tốt với những vấn đề của họ. Các nhà tham vấn học được cách hiểu biết thân chủ của mình qua các hệ thống trợ giúp của ngành công tác xã hội. Các nhà tham vấn có thể hoạt động như một người kết nối, hoặc người giúp đỡ thân chủ tìm đến các nguồn lực có thể mang lại lợi ích cho họ trong cộng đồng.

Những nghiên cứu trong tâm lí học thực nghiệm để kiểm tra sự khác biệt về thể chất và tâm lí con người đã giúp các nhà tâm lí học đưa ra các trắc nghiệm về sự khác biệt giữa các cá nhân. Với những thành tựu này, từ khi ra đời, tham vấn đã sử dụng các trắc nghiệm kiểm tra trí thông minh (đo chỉ số khôn IQ), trắc nghiệm đo năng lực, nhân cách, xúc cảm, các trắc nghiệm phóng chiếu v.v... của tâm lí học để thực hành trong tham vấn hướng nghiệp và sau đó chúng được thích ứng bởi các nhà tham vấn ở các lĩnh vực tham vấn nghề, tham vấn gia đình, tham vấn học đường, tham vấn sức khỏe tâm thần. Hầu hết tất cả các trường phái tiếp cận trong nghiên cứu con người, như phân tâm học, tâm lí học cấu trúc, tâm lí học hành vi, tâm lí học nhân văn, ... đều được các nhà tham vấn sử dụng và phát triển cho phù hợp với lĩnh vực tham vấn của mình. Đó chính là nguồn gốc của các liệu pháp theo hướng nhận thức - hành vi và nhân văn ngày nay. Ngoài ra, các kĩ năng tham vấn cơ bản cũng được đề xướng và phát triển bởi các nhà tâm lí học. Sự kết hợp giữa ngành Tâm lí học và Tham vấn đã tạo nên chuyên ngành Tâm lí học Tham vấn.

Tâm thần học, với việc tập trung vào chẩn đoán tâm bệnh học, đã giúp những nhà tham vấn hiểu được các loại bệnh tâm thần khác nhau đối với các vấn đề sức khoẻ tâm thần, mà công việc tham vấn của họ có liên quan. Với việc hướng dẫn chẩn đoán và phân loại các rối loạn tâm thần, thể hiện trong DSM - IV - Bảng phân loại các bệnh tâm thần do Hiệp hội Tâm thần Mỹ soạn thảo *(The Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders* - DSM-IV), hoặc ICD - 10- Bảng phân loại bệnh tật quốc tế lần thứ 10 (*International Classification of Diseases -10*), các nhà tâm thần học đã trợ giúp các nhà tham vấn và các chuyên gia khác trong việc chẩn đoán và phát triển kế hoạch làm việc với các thân chủ. Ngoài ra, sự nghiên cứu đa dạng các triệu chứng bệnh trong lĩnh vực tâm thần đã giúp các nhà tham vấn nhận thức được rằng một số vấn đề sức khoẻ tâm thần có thể có nguyên nhân thực thể cần được chăm chữa kết hợp với việc dùng thuốc, hoặc nhận thức được rằng trong một số trường hợp, cần phải gửi các thân chủ đến các chuyên gia trong lĩnh vực tâm dược học và tâm sinh học trước khi quyết định trợ giúp.

II. SỰ RA ĐỜI CỦA NGÀNH THAM VẤN TRÊN THẾ GIỚI

Dựa trên các mốc phát triển của các lí thuyết tiếp cận trong tham vấn và sự phát triển toàn diện của hoạt động tham vấn, như sự ra đời của các Hiệp hội tham vấn, công tác nghiên cứu, giám sát tham vấn, hay vấn đề chứng chỉ hành nghề... và dựa vào những ảnh hưởng của các ngành khoa học lân cận, những sự kiện chính trị xã hội của thế giới có liên quan đến sự thúc đẩy, phát triển ngành tham vấn chuyên nghiệp, có thể tạm phân ba mốc chính trong lịch sử hình thành ngành tham vấn chuyên nghiệp như sau:

- Giai đoạn từ cuối thế kỉ XIX sang nửa đầu thế kỉ XX: Ngành tham vấn trong giai đoạn khởi đầu với các nhà tiên phong triển khai các khái niệm cơ bản theo trường phái phân tâm, các lí thuyết nghiên cứu về quá trình phát triển tâm lí con người và sự ra đời của công tác hướng dẫn nghề, sau đó là tham vấn nghề.

- Giai đoạn giữa thế kỉ XX: Ngành tham vấn phát triển mang tính chất chuyên nghiệp với các phương thức trị liệu đa dạng được triển khai.

- Giai đoạn từ cuối thế kỉ XX đến nay: Tham vấn tập trung vào lĩnh vực văn hoá, còn gọi là tham vấn xuyên văn hoá (cross-culture counseling), trong đó các phép trị liệu mang tính triết trung.

1. Giai đoạn khởi đầu của công tác hướng nghiệp và tham vấn nghề - từ cuối thế kỉ XIX sang đầu thế kỉ XX

Trong thế kỉ XIX, công tác trợ giúp tập trung vào việc cung cấp những phúc lợi căn bản cho người nghèo, hướng đến việc cho lời khuyên và cung cấp thông tin mang tính giáo dục để cho mọi người nói chung, giới trẻ nói riêng trở nên sống tốt hơn và có khả năng thích ứng với lao động công nghiệp trong giai đoạn đầu của cách mạng công nghiệp. Vào cuối thế kỉ XIX, sang nửa đầu thế kỉ XX là giai đoạn đầu của công tác hướng dẫn nghề, và sau đó là tham vấn nghề với sự phát triển của phong trào sử dụng các thang đo - trắc nghiệm, của các lí thuyết nghiên cứu về tâm lí cá nhân và sự ứng dụng đầu tiên của lí thuyết Phân tâm học vào quá trình trị liệu những rối loạn tâm lí của con người. Những người có đóng góp cho sự ra đời của tham vấn hướng nghiệp trong giai đoạn này là Francis Galton, Wilhelm Wundt, James Catell, G.Stanley Hall, Alfred Binet, Jesse Davis, Frank Parsons, Robert Yerkers.

Trong suốt thế kỉ XIX, kết quả nghiên cứu của khoa học thực nghiệm ứng dụng cho con người là sự phát triển của các trắc nghiệm tâm lí và giáo dục. Đặc biệt vào cuối thế kỉ XIX, tâm lí học đã ngày càng chịu nhiều ảnh hưởng của dược học hiện đại, y khoa và thuyết tiến hoá mới. Wilhelm Wundt (1832 -1920) và Francis Galton (1822 - 1911) người Anh, những nhà tâm lí học thực nghiệm đầu tiên đã phát triển những phòng thực nghiệm để kiểm tra sự khác biệt về thể chất của con người như sức mạnh cơ bắp, kích cỡ đầu và thời gian phản ứng. Ví dụ, Galton (1875) đã bắt tay vào nghiên cứu sự khác biệt tâm lí giữa các cá nhân. Định hướng khoa học này trong lĩnh vực tâm lí học nhanh chóng phát triển ở Mỹ, nơi

mà G. Stanley Hall (1846 - 1924) và James Cattell (1860 - 1940), những nhà tâm lí học thực nghiệm Mỹ lần đầu tiên đã mở phòng thực nghiệm tại Harvard và Đại học Pennsylvania cuối thế kỉ XIX (Capshew, 1992) và phát triển trắc nghiệm đo nhân cách, trắc nghiệm được áp dụng vào tham vấn nghề. Trong khi đó ở Pháp, Alfred Binet (1857 - 1911) đã phát triển trắc nghiệm kiểm tra trí thông minh đầu tiên cho Bộ Giáo dục, Cộng hòa Pháp nhằm phân biệt những đứa trẻ "bình thường" với những đứa "không bình thường" (Hothershall,1984). Vào đầu thế kỉ XX, những trắc nghiệm về năng lực, như: Trắc nghiệm đánh giá thành tựu đạt được ở trường học và trắc nghiệm đánh giá nhân cách được phát triển. Cũng và thời gian này, Emil Kraepelin (1900) đã phát triển bảng phân loại bệnh tâm thần đầu tiên trên thế giới v.v...

Công tác hướng nghiệp phát triển dựa trên khoa học trắc nghiệm kiểm tra sự khác biệt tâm - sinh lí của các cá nhân đã đánh dấu giai đoạn ứng dụng rộng rãi ban đầu của các công cụ đo lường và nhanh chóng được sử dụng để trợ giúp các cá nhân trong việc ra quyết định chọn nghề. Những công cụ đánh giá cá nhân trên nhanh chóng được sử dụng trong tham vấn nghề và đánh dấu giai đoạn đầu của ngành tham vấn chuyên nghiệp. Ngày nay trắc nghiệm được tìm thấy ở khắp nơi và thường là một phần quan trọng cho việc hiểu sâu hơn thân chủ của chúng ta.

Năm 1907, Jesse Davis (1817- 1955) đã xây dựng cơ sở đào tạo đầu tiên về công tác hướng dẫn nghề tại Michigan. Tuy nhiên, người có ảnh hưởng lớn nhất đến công tác hướng nghiệp ở Mỹ là Frank Parsons (1854 - 1908). Ông đã xuất bản cuốn sách "Cẩm nang hướng nghiệp" nhằm trợ giúp các cá nhân trong việc lựa chọn nghề nghiệp. F. Parsons hi vọng công tác hướng nghiệp được đưa vào trường học - một hi vọng được trở thành hiện thực năm 1908, sau khi ông mất. Năm 1909, cuốn sách "Chọn nghề" được coi là sự cống hiến to lớn mà ông đã để lại cho công tác hướng nghiệp. Phòng tư vấn đầu tiên trên thế giới đã được F. Parsons thành lập ở Boston (Mỹ) vào năm 1908. Parsons cho rằng công tác hướng nghiệp phải được thể hiện trong ba quá trình sau:

- Sự thấu hiểu một cách rõ ràng về bản thân, về khả năng, sở thích hoài bão, nguồn lực cũng như những hạn chế của cá nhân đối với nghề; động lực thúc đẩy cá nhân chọn nghề.
- Sự hiểu biết về những yêu cầu của nghề nghiệp, điều kiện thành công, những thuận lợi và khó khăn, những cơ hội và những triển vọng phát triển trong các giới hạn khác nhau của công việc.
- Hiểu biết về mối liên hệ giữa đặc điểm cá nhân của bản thân và yêu cầu của công việc cụ thể.

Những ý tưởng của F. Parsons trong công tác hướng nghiệp đã thực sự trở thành nguyên tắc của nghề tham vấn sau này. Parsons đã nhấn mạnh tầm quan trọng của việc phải có một người hướng dẫn chuyên nghiệp và gợi ý rằng một người hướng dẫn tốt không thể đưa ra các quyết định cho người khác, vì tự mỗi người mới biết phải quyết định điều gì tốt nhất cho chính bản thân mình. Ông cũng cho rằng một nhà tham vấn nên trung thực và tốt bụng với thân chủ và điều đó có ý nghĩa quyết định đối với nhà tham vấn trong việc trợ giúp thân chủ phát triển những kĩ năng phân tích. Với những tư tưởng nêu trên, Parsons không những xứng đáng với danh hiệu là người sáng lập ngành tham vấn nghề, mà còn được coi là người sáng lập ra lĩnh vực tham vấn.

Sang thế kỷ XX, do sự phát triển của trào lưu hướng nghiệp và tham vấn nghề, nên có sự bành trướng rộng hơn của các trắc nghiệm. "Phong trào trắc nghiệm" được triển khai ở nhiều nước thuộc châu Âu và Bắc Mỹ. Ở giai đoạn này các trắc nghiệm không chỉ trợ giúp trong lĩnh vực tham vấn nghề, mà còn được sử dụng trong quân đội, trong các trường học, các cơ sở kinh doanh và công nghiệp để đo nhân cách - đo các biểu hiện của sự xúc động, bối rối; đo khả năng nhận thức, hứng thú, trí thông minh... Trắc nghiệm đi vào tất cả các loại hình thực hành tham vấn trong xã hội.

Xét từ góc độ phát triển của các lí thuyết tâm lí học, các nhà tiên phong của trường phái Phân tâm là Sigmund Freud, Anna

Freud, Melanie Klein, Donald Winnicott, Carl Jung, Margaret Lawenferd, Alfred Adler. Phần lớn phép trị liệu phân tâm của S. Freud đều xuất phát từ những khám phá về các quá trình vô thức và các cơ chế phòng vệ, chúng xuất hiện khi con người có xáo trộn về cảm xúc, nhằm để tự vệ trước những kinh nghiệm đau buồn mà con người không đủ sức ứng phó. Học thuyết của Freud đã mở ra một cách nhìn mới về sự phát triển của con người. Các nhà tham vấn đã vận dụng những lí thuyết của Freud để ứng dụng trong việc giúp đỡ thân chủ thoát khỏi những rối nhiễu tâm lí. Những thuật ngữ như: bản năng xung động (vô thức), bản ngã (ý thức) và siêu ngã (siêu thức); các quá trình vô thức, các cơ chế phòng vệ, sự đề kháng và liên tưởng thông suốt, sự chuyển vai... ngày nay đã trở nên quen thuộc đối với các khoa học trợ giúp về tâm lí, đặc biệt là đối với các nhà tham vấn chuyên nghiệp.

Theo E.D. Neukrug, ba nhân tố chính để cấu thành nghề tham vấn xuất hiện trong giai đoạn này là các lí thuyết trắc nghiệm; công tác hướng nghiệp và các lí thuyết tiếp cận trong trị liệu tâm lí. Trong đó, các lí thuyết tâm lí trị liệu và các phép đo lường tâm lí đã can thiệp sâu vào các loại hình tham vấn khác nhau, làm hoàn thiện hệ thống lí thuyết giúp đỡ căn bản của ngành tham vấn chuyên nghiệp.

2. Giai đoạn tham vấn phát triển như một ngành chuyên nghiệp - giữa thế kỉ XX

Năm 1930, E.G. Williamson đưa ra một lí thuyết hoàn chỉnh về tham vấn với tên gọi là "Tiếp cận đặc điểm và nhân tố". Williamson đề xuất các bước của một hoạt động tham vấn như sau:

1. Phân tích đánh giá vấn đề và lập hồ sơ về sự tiếp xúc và trắc nghiệm đối với thân chủ.

2. Tổng hợp, tóm tắt và sắp xếp thông tin để hiểu vấn đề.

3. Chẩn đoán, làm sáng tỏ vấn đề.

4. Tham vấn, trợ giúp cá nhân tìm cách giải quyết.

5. Theo dõi sát sao sự tiến triển cùng thân chủ.

Patterson (1973) cho rằng sự khác nhau căn bản của tiếp cận theo đặc điểm và nhân tố so với tham vấn hướng nghiệp giai đoạn đầu thế kỉ là việc xác định được một chuỗi các bước của một hoạt động trợ giúp. Đây chính là tiền thân của "Quá trình tham vấn". Trong Chiến tranh thế giới thứ hai, nhiều nhà triết học, tâm thần học, tâm lí học đã từ châu Âu sang Mỹ và ngay lập tức những tư tưởng của họ đã ảnh hưởng đến tâm lí trị liệu và giáo dục ở đây. Vì vậy, có một số phương pháp trị liệu Nhân văn - Hiện sinh đã được triển khai tại Mỹ.

Aubrey (1977) nhận định về sự phát triển của các học thuyết tâm lí, được vận dụng trong thực hành tham vấn như sau: Nếu phải chọn ra một thập kỉ trong lịch sử có ảnh hưởng sâu rộng nhất đến các nhà tham vấn thì đó là thập niên 50 của thế kỉ XX. Vào thời gian này, các lí thuyết nghiên cứu về quá trình phát triển tâm lí con người đã cho phép các nhà tham vấn vận dụng nó để giúp đỡ cho các thân chủ của mình. Các học thuyết tâm lí này là cơ sở khoa học cho việc nhận biết, giải thích nguồn gốc của hành vi và các biểu hiện rối loạn tâm lí ở con người, như: Thuyết phát triển tâm lí - xã hội; Thuyết phát triển tư duy trẻ em; Thuyết phát triển đạo đức con người; Thuyết phát triển nhu cầu con người; Thuyết gắn bó mẹ - con; Thuyết tổn thương tâm lí. v.v...

Hiệp hội Tâm lí học Hoa Kì (APA) được sáng lập năm 1892 như là một Hiệp hội chủ yếu của các nhà tâm lí học kinh nghiệm. Nhưng, bắt đầu vào thập niên 20 của thế kỷ XX, các nhà tâm lí học lâm sàng đã tạo ra ảnh hưởng lớn hơn trong lĩnh vực chăm chữa tâm lí và tham gia vào Hiệp hội với số lượng lớn hơn. Giữa thập niên 40, với sự sửa lại và hợp nhất của rất nhiều Hiệp hội Lâm sàng mới (Finkel, 1994; Kelly, 1994; Young, 1992), Hiệp hội Tâm lí học Hoa Kì đã phát triển phân nhánh tâm lí học tham vấn của APA (phân nhánh 17). Phân nhánh này chia sẻ nhiều điểm chung về lịch sử và mục đích với ngành tham vấn. Điều này cho thấy một thực tế rằng phần đông các nhà tâm lí học hiện nay đang coi mình là những người làm thực hành tâm lí, chứ không đơn thuần là các viện sĩ hay các nhà khoa học lí luận (Whiteley, 1984).

Cũng vào những năm 50 của thế kỉ XX, phương pháp thân chủ trọng tâm của C.Rogers (1902 - 1987) là một bước chuyển từ sự tham vấn có định hướng, do ảnh hưởng của hướng nghiệp, sang tham vấn tập trung vào thân chủ và vấn đề của họ với tập sách *Tham vấn và trị liệu liệu tâm lí* (Counseling and Psychotherapy), cuốn sách có ảnh hưởng lớn lao đến nghề tham vấn chuyên nghiệp sau này.

Bên cạnh những hướng tiếp cận chính, như tiếp cận phân tâm của S. Freud; tiếp cận thân chủ trọng tâm của C. Rogers, thập kỷ 60 của thế kỉ XX đánh dấu sự ra đời của vô số những cách tiếp cận mới, như tiếp cận xúc cảm thuần lí của Albert Ellis (1961); tiếp cận hành vi của Bandura (1969); phép trị liệu hiện thực của William Glasser (1961- 1965); tiếp cận Gestalt của Fritz Perls (1969); tiếp cận ứng xử học của Bern (1964) và tiếp cận hiện sinh của Arbuckle (1968) và những người khác... Tất cả các hướng tiếp cận tham vấn này đã giúp ích cho sự phát triển rực rỡ của ngành tham vấn trong suốt thế kỉ XX.

Các kiến thức của Tâm lí học thực sự đã ảnh hưởng và trợ giúp rất nhiều cho ngành tham vấn. Ví dụ, Tâm lí học nhân cách giúp làm sáng tỏ các quan điểm, cách nhìn về cấu trúc nhân cách con người đồng thời cũng giúp cho các nhà tham vấn tôn trọng nhân cách của người khác trong mối quan hệ tham vấn. Tâm lí học chẩn đoán cung cấp những phương pháp phổ biến về chẩn đoán tâm lí, giúp làm sáng tỏ các nghi ngờ về những vấn đề tâm lí của thân chủ. Kiến thức của tâm lí học hành vi lệch chuẩn giúp nhà tham vấn nắm được các cách tiếp cận khác nhau về hành vi chuẩn mực, bệnh lí và sai lệch, phân loại được các hành vi lệch chuẩn căn cứ vào các tiêu chí khác nhau. Các kiến thức trong lĩnh vực tâm lí học lâm sàng, tâm lí trị liệu làm cho nhà tham vấn nắm được các cách tiếp cận thực hành khác nhau của từng trường phái đối với thân chủ và vấn đề của thân chủ, từ đó có được cách can thiệp hợp lý. Các lí thuyết trong Tâm lí học phát triển giúp cho các nhà tham vấn hiểu được các quá trình phát triển tâm lí của con người trong các giai đoạn phát triển khác nhau trong cuộc

đời, mà ở đó "Mỗi giai đoạn của đời người vừa hứng thành quả của giai đoạn trước vừa gieo hạt cho giai đoạn sau"[1].

Tất cả những kiến thức này giúp cho các nhà tham vấn hiểu được mức độ phát triển ở từng lứa tuổi và những giai đoạn khủng hoảng mà con người có thể gặp phải trong các độ tuổi nhất định. Từ đó có những cách thức khác nhau để các thân chủ có thể vượt qua được những khó khăn tâm lí ở giai đoạn đó.

Nhìn chung, ngành tâm lí học tạo nên một kiến thức nền tảng chắc chắn mà các nhà tham vấn có thể sử dụng trong công việc của mình, làm thuận lợi hơn cho công việc của họ với thân chủ. Tâm lí học thực sự là người anh cả của ngành trợ giúp, đặc biệt là ngành tham vấn[2].

Sự ra đời tiêu chuẩn đạo đức nghề vào thập niên 60 đánh dấu sự hình thành các hiệp hội tham vấn nghề quốc gia. Sự phát triển của công tác đào tạo các nhà tham vấn và tâm lí học trong lĩnh vực thực hành. Công tác giám sát tham vấn ra đời cùng với việc xác định các tiêu chuẩn đánh giá về bằng cấp trong đào tạo tham vấn và việc cấp giấy phép hoạt động cho các nhà tham vấn đã góp phần hình thành nghề tham vấn chuyên nghiệp.

Khi mới ra đời, hình thức tham vấn thường làm là cho lời khuyên, đưa ngay các giải đáp cho khách hàng. Đây là hình thức tham vấn trực tiếp. Vì vậy, nhà tham vấn trở thành các chuyên gia chỉ dẫn, cho lời khuyên. Tuy nhiên, phương pháp này mãi vào đầu những năm 80 (thế kỷ XX), mới được quan tâm và được thẩm định.[3] Các nghiên cứu thẩm định này chỉ ra rằng hình thức tiếp cận gián tiếp (tham vấn) có hiệu quả hơn so với hình thức tiếp cận trực tiếp (tư vấn, cố vấn). Tuy nhiên, tại các trung tâm dịch vụ con người như trường học, các trung tâm điều trị tâm thần, các trung tâm tư vấn, các ban ngành về phúc lợi xã hội, các

---

[1] Patricia H. Miler, *Các thuyết trong tâm lí học phát triển*, Vũ Thị Chín dịch, 2003.

[2] E.Newkrug, Thế giới nhà tham vấn, 1999.

[3] Dẫn theo, Duane Brown, Walter B. Pryzwansky, Ann C. Shulte, *Tư vấn tâm lí, giới thiệu lí luận và thực tiễn*, Trường ĐHTH Bắc Carolina, Chapel Hill, 1995.

chương trình giáo dục và các tiếp cận khác, phương thức truyền thống vẫn là cung cấp dịch vụ trực tiếp thông qua tư vấn, trị liệu trực tiếp với khách hàng (Monroe, 1979; Gutkin & Curtis, 1982; Reynolds, Gutkin, Elliot & Witt, 1984).

3. Giai đoạn từ cuối thế kỉ XX đến nay - Tham vấn theo xu hướng đa văn hóa

Hiện nay đang có những quan điểm rất đa dạng bàn về việc nhà tham vấn nên dùng phương pháp tham vấn nào. Trên thế giới đang tồn tại rất nhiều cách tham vấn: Một số người theo quan điểm của Phân tâm học tìm những nguồn gốc vô thức, những cơ chế phòng vệ do lo hãi, sự chuyển vai tích cực... Số khác theo phép trị liệu hành vi cảm xúc thuần lí là cho lời khuyên giải thích trực tiếp hành vi của thân chủ do xuất phát từ niềm tin phi lí của thân chủ dẫn đến những cảm nghĩ tiêu cực. Phép trị liệu Gestalt nhấn mạnh nhiều đến kinh nghiệm hiện tại của xúc cảm - tư tưởng cũng được một số nhà tham vấn trên thế giới quan tâm. Quan điểm trị liệu nhân văn hướng tới việc giúp thân chủ tìm cách khám khá và tự giải quyết vấn đề của mình cũng được nhiều nhà tham vấn nhắc tới...

Giai đoạn hiện nay, một trong những thay đổi lớn nhất của tham vấn là tập trung vào lĩnh vực văn hoá hay còn gọi là tham vấn xuyên văn hoá. Các nhà tham vấn cho rằng sẽ rất khó khăn trong việc giúp đỡ khách hàng nếu nhà tham vấn không nắm được nền tảng văn hóa của khách hàng. Whitfield, McGrath và Coleman (1992, dẫn theo Neukrug) chỉ ra các yếu tố xác định một mô hình văn hoá cụ thể, đó là:

1/ Đặc điểm bản thân cá nhân

2/ Diện mạo và cách ăn mặc

3/ Có niềm tin và hành vi đặc trưng

4/ Mối liên hệ với gia đình và với các đặc trưng quan trọng khác

5/ Cách dành và sử dụng thời gian nhàn rỗi

6/ Cách tiếp thu và sử dụng kiến thức

7/ Cách thức giao tiếp và ngôn ngữ

8/ Những giá trị và các tập tục

9/Sử dụng thời gian và không gian sống

10/ Thói quen ăn uống và chế biến món ăn theo phong tục tập quán

11/ Công việc và cách thức thực hiện công việc.

So sánh các giá trị văn hóa trong mối quan hệ tham vấn

Các tiêu chí	Người Mỹ gốc Á	Người Mỹ gốc Phi	Người Mỹ Latinh	Người Anh điêng
Ngôn ngữ gốc	*Ngôn ngữ châu Á/ song ngữ*	*Ngôn ngữ Ebonics*	*Tiếng Tây Ban Nha/ song ngữ*	*Thổ ngữ/ song ngữ*
Quyền hành/ trách nhiệm	*Xã hội/ Cái tôi được quyết định trước*	*Xã hội có tác động tiêu cực đến con người và văn hoá*	*Thuyết định mệnh văn hoá; ý muốn của Chúa*	*Cái tôi*
Quan niệm - Ứng xử (tác động đến tham vấn/trị liệu tâm lí)	*Sự kiềm chế cảm xúc, sự tự chủ. Tuân lệnh người có uy quyền. Im lặng là lễ phép. Tìm kiếm lời khuyên. Coi trọng hình thức. Tội lỗi, sự ân hận chi phối hành vi.*	*Coi trọng lời nói. Nghi ngờ người có uy quyền. Vấn đề trong gia đình được giấu kín. Định hướng hành động. Không tập trung vào kinh nghiệm tuổi thơ.*	*Biểu lộ cảm xúc phù hợp với vai trò giới truyền thống. Khoảng cách giao tiếp giữa hai người gần hơn so với khoảng cách của những người thuộc nhóm văn hoá lớn.*	*Sáng tạo/ trải nghiệm trực quan. Coi trọng sự chia sẻ. Không can thiệp vào người khác. Hợp tác, không cạnh tranh. Kể chuyện ẩn dụ về cuộc sống.*
Giao tiếp	*Tuân lệnh người có uy quyền. Tôn trọng người già.*	*Nghi ngờ người có uy quyền.*	*Tuân thủ người có quyền. Giao tiếp bị chi phối bởi vai trò giới truyền thống.*	*Tôn trọng người già. Thường sử dụng phép ẩn dụ.*

Mối quan hệ tinh thần/ thể chất	*Dùng ngôn ngữ cơ thể biểu lộ điều về xúc cảm.*	*Không có đặc trưng chung.*	*Các vấn đề về tâm lí và thể chất có quan hệ gần gũi.*	*Để khỏi bệnh cần phải có sự hoà hợp với thiên nhiên.*
Tôn giáo	*Theo thuyết định mệnh: cuộc sống là do số.*	*Mục sư đưa ra lời khuyên.*	*Sử dụng Thiên Chúa giáo để giải thích cuộc sống. Dùng truyền thuyết dân gian để an ủi.*	*Dùng truyền thuyết dân gian và siêu nhiên để giải thích sự cân bằng với tự nhiên.*
Tập trung vào gia đình	*Gia đình mở rộng. Vai trò gia đình truyền thống. Gắn bó với gia đình.*	*Gia đình mở rộng. Nhạy cảm với vấn đề của con người. Không khắt khe về vai trò giới.*	*Gia đình mở rộng. Gia trưởng/ vai trò giới khắt khe.*	*Gia đình mở rộng/ Bộ tộc. Cấu trúc gia đình thay đổi tuỳ theo bộ tộc.*

(E. D. Neukrug, *Thế giới của những nhà tham vấn, 2000,* trang 329-335)

Những vấn đề văn hóa liên quan đến gen di truyền, màu da, dòng giống, truyền thống hay vấn đề tiền bạc, quyền lực, vị trí xã hội, vai trò xã hội đều có liên quan đến sự nảy sinh nan đề; cách nhìn nan đề và cách xử lí nan đề của mỗi thân chủ. Khi các nhà tham vấn thiếu hiểu biết về nền tảng văn hóa của thân chủ thì họ dễ đứng trên quan điểm của bản thân để đánh giá thân chủ. Mặt khác, nhà tham vấn sẽ có nguy cơ đánh giá thấp tác động của áp lực xã hội đối với khách hàng, giải thích nan đề của thân chủ theo xu hướng bệnh học mà không tính đến nguyên nhân từ cơ sở văn hóa. Điều này có thể dẫn đến sự chẩn đoán nhầm và có thể gây ra những tổn thương cho thân chủ.

Tham vấn đa văn hoá là hướng tiếp cận thân chủ mà nhà tham vấn có cân nhắc cụ thể đến nền tảng khác biệt về văn hoá truyền thống, hiện tại và những kinh nghiệm của các nhóm khách hàng khác nhau. Sự hiểu biết về nền tảng văn hóa của thân chủ

được thể hiện qua thái độ, kĩ năng và phương pháp tiếp cận thân chủ sẽ giúp cho nhà tham vấn lí giải được lí do nào, điều gì khiến họ cảm nhận, suy nghĩ và hành động như vậy. Qua đó sẽ chấp nhận họ hơn và như vậy sẽ giúp cho thân chủ hiểu được điều gì là nguyên nhân gây ra tình trạng hiện tại và từ đó họ có thể tự vượt qua khó khăn của bản thân.

Tóm lại, ngành tham vấn trên thế giới thật sự trở nên chuyên nghiệp khi:

- Các học thuyết nghiên cứu tâm lí người phát triển.

- Các hướng tiếp cận trị liệu với cá nhân, nhóm đã thay đổi, hoàn chỉnh cho phù hợp với ngành tham vấn.

- Các tổ chức, Hiệp hội tham vấn ra đời đã xây dựng các quy tắc, chuẩn mực đạo đức và pháp lí cho người làm công tác trợ giúp tâm lý.

- Các phòng khám sức khoẻ tâm thần, các trung tâm tham vấn cộng đồng, hay trường học gia tăng nhu cầu về người trợ giúp tâm lí.

- Các hiệp hội, trường học đào tạo nghề tham vấn phát triển mạnh, đa dạng và công tác giám sát tham vấn theo hướng ngày càng khoa học và kiểm soát chặt chẽ.

- Bằng cấp hóa những người hoạt động trong lĩnh vực tham vấn và xây dựng được những mô hình đào tạo nhà tham vấn chuyên nghiệp theo các hướng chuyên sâu.

III. ĐIỂM QUA VÀI NÉT VỀ HOẠT ĐỘNG THAM VẤN Ở VIỆT NAM

Ở Việt Nam, vào những năm chín mươi của thế kỉ XX, một loạt các hoạt động mà nhìn bề ngoài có vẻ rời rạc, khác nhau như sự hình thành các trung tâm công tác xã hội với các hoạt động giúp đỡ người nghèo, những người có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn do sự thay đổi và ảnh hưởng của kinh tế - xã hội; sự xuất hiện các trung tâm tư vấn, các đường dây tư vấn điện thoại và các hình thức tư

vấn qua mạng mà ban đầu là miễn phí; việc mạnh dạn sử dụng các sinh viên ngành tâm lí vào các hoạt động chăm chữa tâm thần tại các bệnh viện, phòng khám và sự ứng dụng đa dạng các trắc nghiệm tâm lí vào hoạt động hướng nghiệp tại các trường trung học và cộng đồng... tất cả đã góp phần hình thành nghề tham vấn ở Việt Nam, mà khởi đầu của nó là công tác tư vấn cho lời khuyên.

1. Giai đoạn khởi đầu của hoạt động tham vấn ở Việt Nan

Tâm lí học được "du nhập" vào Việt Nam đã được gần 50 năm, với tư cách là một nghề - nghề dạy tâm lí (nghề sư phạm) và nghiên cứu tâm lí. Mặc dù hiện nay ngành Tâm lí học vẫn chưa được cấp mã số cho "nghề trợ giúp tâm lý". Nhưng, các hoạt động trợ giúp tâm lí nhằm đáp ứng nhu cầu xã hội vẫn phát triển và khẳng định "chỗ đứng" của mình trong xã hội. Ngày nay, tại các đô thị lớn, khi các cá nhân hoặc gia đình có vấn đề tâm lí họ đều biết tìm đến các "bác sĩ tâm lí" để nhờ giúp đỡ.

Sự phát triển của nghề tâm lí với tư cách là một dịch vụ xã hội mặc dù còn quá sơ khai, nhưng trong khuôn khổ của giáo trình này, chúng tôi cũng khó có thể đưa ra những cứ liệu đầy đủ thể hiện khía cạnh "Lịch sử của nghề trợ giúp tâm lí" ở Việt Nam. Vì vậy, bằng cách mô tả thực trạng các hoạt động tham vấn ở Việt Nam, chúng tôi hi vọng sẽ giúp sinh viên có được một cái nhìn mang tính tổng quát về những khía cạnh khác nhau của nghề trợ giúp tâm lí mà sinh viên có thể làm khi tốt nghiệp ra trường.

Thực tế, những hoạt động trợ giúp tâm lí cho những người có khó khăn đã xuất hiện từ rất sớm trong xã hội Việt Nam. Nhìn từ lịch sử ngành Công tác xã hội, trước 1945 tại một số bệnh viện ở phía Bắc như Bệnh viện Bạch Mai, một số cán sự xã hội (nhân viên công tác xã hội) đã sử dụng tham vấn, như một kĩ năng quan trọng của Công tác xã hội, vào quá trình trợ giúp bệnh nhân tại các bệnh viện. Ở phía Nam, trước năm 1975, cùng với hoạt động Công tác xã hội theo hướng chuyên nghiệp đã có tồn tại các hoạt động tham vấn cho cá nhân, gia đình tại cộng đồng. Trường Đào tạo Cán sự Xã hội Caritas, tại 43 Tú Xương, Thành phố Hồ Chí

Minh đã triển khai chương trình đào tạo nhân viên công tác xã hội, trong đó có cung cấp các kĩ năng trợ giúp và kĩ năng tham vấn cho các học viên. Các hoạt động công tác xã hội, trong đó có tham vấn học đường bị chững lại sau giải phóng[1].

Chúng tôi cho rằng "nghề tham vấn tâm lí", mà khởi đầu là công tác tư vấn tâm lí, được xuất hiện vào những năm của thời kì chuyển đổi từ nền kinh tế bao cấp sang kinh tế thị trường - khoảng cuối thập niên 80 và đầu thập niên 90 của thế kỉ XX. Vào thời kì này, các hoạt động tư vấn tâm lí thường đi kèm với các chương trình cải thiện cuộc sống và kinh tế cho các đối tượng thuộc diện chính sách xã hội. Công tác tư vấn là một phần trong các hoạt động của công tác Từ thiện, Công tác xã hội, nhằm giải quyết những vấn đề mang tính thời đại, như đói nghèo, bệnh tật, mại dâm, người có HIV, trẻ mồ côi, trẻ lang thang, người già không nơi nương tựa..., với những tổn thương tâm lí sâu sắc.

Nếu nhìn hoạt động tham vấn từ góc độ nghề trợ giúp tâm lí, theo đánh giá của ThS. Nguyễn Thị Oanh, "Phòng Tư vấn tâm lí" đầu tiên được thành lập ở Thành phố Hồ Chí Minh là vào năm 1988, do TS. Tâm lí Tô Thị Ánh phụ trách. Các đối tượng tới đây xin tư vấn thuộc mọi thành phần và các nhu cầu trợ giúp cũng đa dạng. Do Trung tâm Tư vấn Tâm lí này có dịch vụ trị liệu tâm lí chuyên sâu nên các khách hàng có nan đề bị trầm trọng đã thường đến đây xin trợ giúp[2].

Công ước Quốc tế về Quyền Trẻ em (1991) đã được Nhà nước phê chuẩn và ban hành Luật Bảo vệ và Chăm sóc Giáo dục Trẻ em đã góp phần nâng cao trách nhiệm của gia đình, các cơ quan nhà nước và các tổ chức xã hội trong việc hạn chế vấn đề vi phạm quyền trẻ em và trẻ em làm trái pháp luật. Bằng nghiệp vụ chuyên môn của mình, Ủy ban Bảo vệ Chăm sóc Trẻ em Việt Nam (tên cũ) đã xây dựng nhiều mô hình chăm sóc trẻ em, trong đó có

---

[1] Trích tài liệu tập huấn về công tác xã hội của ThS. Nguyễn Thị Oanh, 1997.

[2] Nguyễn Thị Oanh, Sài Gòn - *Thành phố Hồ Chí Minh 300 năm hình thành và phát triển*, 1698 - 1998, phần "Các hoạt động xã hội và Công tác xã hội chuyên nghiệp", trang 593.

mô hình Văn phòng Tư vấn, nhằm bảo vệ trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn, như trẻ em lang thang kiếm sống ở thành phố, trẻ em trộm cắp, trẻ nghiện hút, trẻ bị bóc lột lao động và tình dục, trẻ em mồ côi không nơi nương tựa... Vào năm 1995 – 1996, cả nước đã có các Văn phòng Tư vấn, như Văn phòng Tư vấn quận Hoàn Kiếm (Hà Nội), Văn phòng Tư vấn ở Quảng Trị, ở Huế; Văn phòng Tư vấn ở thành phố Đà Nẵng, ở Bà Rịa - Vũng Tàu. Những khóa tập huấn gần như đầu tiên về tư vấn trẻ em do Ủy ban Bảo vệ và Chăm sóc Trẻ em Việt Nam tổ chức tại Hà Nội đã đặt nền tảng cho hàng loạt các hoạt động tập huấn nâng cao năng lực tham vấn cho cán bộ làm việc trong lĩnh vực bảo vệ trẻ em sau này. Các cán bộ tham vấn tham gia giảng dạy trong các chương trình tham vấn trẻ em vào thời gian đó là TS. Nguyễn Thị Lan, PGS.TS. Trần Thị Minh Đức, TS. Bùi Xuân Mai và một số cán bộ lãnh đạo trong ngành Bảo vệ Chăm sóc Trẻ em ở Hà Nội[1].

Vào những năm 1997 - 2000, ở Thành phố Hồ Chí Minh[2] có hàng chục Phòng Tham vấn HIV xuất hiện. Nhiệm vụ của nó chủ yếu là cung cấp thông tin, giải đáp thắc mắc và cho lời khuyên. Ngoài ra, sự xuất hiện của các Trung tâm Tư vấn, như Trung tâm Tư vấn "Tình yêu, Hôn nhân, Gia đình" (thuộc Hội Tâm lí giáo dục học thành phố), Trung tâm Tư vấn Hướng Dương (thuộc Liên đoàn Lao động thành phố) cũng đã góp phần làm tăng lượng khách hàng tới tư vấn trực tiếp hoặc tư vấn qua điện thoại 108 rất đông. Sự xuất hiện của các dịch vụ tham vấn/trị liệu trực tiếp nhằm giúp đỡ cho các đối tượng là trẻ em bị lạm dụng tình dục do Trung tâm Công tác Xã hội, thuộc Hội Liên hiệp Thanh niên Việt Nam kết hợp với Tiến sĩ Tâm lí Trần Thị Giồng đã dần làm thay đổi tính chất của hoạt động tham vấn - Từ tư vấn cho lời khuyên chủ yếu bằng điện thoại chuyển dần sang tư vấn trực tiếp, tập trung sâu vào vấn

[1] Tài liệu của Ủy ban Bảo vệ và Chăm sóc Trẻ em Việt Nam, *Quy chế hoạt động văn phòng tư vấn Bảo vệ chăm sóc và Giáo dục trẻ em*, Tài liệu bài giảng cho lớp tập huấn hướng dẫn công tác tư vấn cho trẻ em, Hà Nội 5/1997.

[2] Nguyễn Thị Oanh, Sài Gòn - Thành phố Hồ Chí Minh 300 năm hình thành và phát triển 1698-1998, Sđd, tr.593.

đề tâm lí của người xin trợ giúp. Trong thời gian này Tiến sĩ Giồng cũng tổ chức nhiều lớp tập huấn về tham vấn tâm lí cho các cán bộ, giáo viên và giáo dục viên đường phố, nhằm mở rộng và nâng cao chất lượng tham vấn cho các đối tượng xã hội làm việc với người bị tổn thương tâm lí. Và thật là may mắn, vào cuối năm 1998, chúng tôi - những người làm việc tình nguyện trong nhóm Công tác xã hội phía Bắc, cũng được TS. Giồng tập huấn về tham vấn tâm lí, dưới sự tài trợ kinh phí của tổ chức cứu trợ trẻ em Thụy Điển - Radda Barnen.

Hiện nay, dịch vụ tham vấn và trị liệu tâm lí xuất hiện ở khá nhiều công ty, cơ quan và trường học. Có thể kể ra một số cơ sở tham vấn, trị liệu, như: Cơ sở thăm khám tâm lí trẻ em N-T của cố bác sĩ Nguyễn Khắc Viện, Công ty Tham vấn Share, Trung tâm Tham vấn Hỗ trợ Tâm lí - Giáo dục CPEC; Trung tâm Tư vấn và Hỗ trợ Tâm lí (Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội); Trung tâm Ứng dụng Tâm lí học của Viện Tâm lí học; Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ Truyền thông (Ủy ban Dân số, Gia đình và Trẻ em - cũ); Trung tâm Sao Mai; Trung tâm Tham vấn, Sức khỏe, Tâm thần, Tâm lí và Giáo dục cho vị thành niên, Trung tâm Tham vấn Tâm lí Hoàng Nhân, Trung tâm Tư vấn Tâm lí VALA; Phòng Tham vấn Tâm lí Hoa Sữa (Trường Trung cấp Kinh tế - Du lịch Tư thục), Công ty Tư vấn An Việt Sơn, Phòng Tư vấn Online (Công ty Tư vấn Đầu tư Y tế - CIHP); các trường phổ thông trung học như trường Đinh Tiên Hoàng, Nguyễn Tất Thành, Trần Hưng Đạo; đường dây tư vấn 1088 hoặc 1900; các cơ sở thăm khám tâm lí - y tế như Khoa Tâm thần (Viện Quân y 103), Khoa Tâm thần nhi (Bệnh viện Nhi Trung ương), Khoa Tâm thần, (Viện Tâm thần Trung ương Bạch Mai), Bệnh viện ban ngày Mai Hương, Phòng khám Tuna... Đây là những địa chỉ thu hút các khách hàng có nhu cầu tham vấn/trị liệu ở phía Bắc.

Dưới đây chúng tôi xin trình bày kĩ hơn về các chủ đề tham vấn, các hình thức tham vấn và các cơ sở cung cấp dịch vụ tham vấn (đánh giá chủ yếu ở phía Bắc). Trên cơ sở đó sẽ đưa ra đánh giá sơ bộ về tình hình hoạt động tham vấn hiện nay ở Việt Nam.

1. Các chủ đề tham vấn

Vào những năm 90 của thế kỉ XX, công tác giúp đỡ tâm lí chủ yếu là hỏi đáp các vấn đề về pháp luật, chính sách, hôn nhân gia đình, nuôi dạy con cái, bảo vệ và chăm sóc trẻ em. Trong khi đó, các vấn đề mất cân bằng tinh thần do cuộc sống thực tế gây nên như: tình trạng nghiện ngập, các hiện tượng xâm hại, khủng hoảng tâm lí, những khó khăn trong học đường, trong đời sống hôn nhân gia đình, vấn đề HIV/AIDS...

- Tham vấn HIV/AIDS

Một trong những loại hình tham vấn được coi là quan trọng ở Việt Nam, đó là tham vấn HIV/AIDS. Ngay từ 1993, cuốn *Tư vấn HIV/SIDA* (khái niệm tư vấn dùng trong tài liệu này được các tác giả chú giải từ khái niệm Cousneling - tham vấn)[1] do GS.TS Lê Hồng Diên chủ biên xuất bản. Mục đích của giáo trình là giúp các các cá nhân trong xã hội, đặc biệt là đối tượng có HIV/AIDS tăng cường hiểu biết về HIV/AIDS, hướng dẫn quy trình tham vấn cho người có HIV/AIDS và huy động cộng đồng trong hoạt động tham vấn HIV/AIDS.

Có thể nói, ở Việt Nam công tác hướng dẫn, tham vấn cho người có HIV và truyền thông về HIV được khởi xướng từ các bác sỹ, từ ngành y tế. Những năm gần đây các trung tâm tham vấn HIV/AIDS, một số trung tâm bảo trợ xã hội, các bệnh viện lớn của các thành phố hoặc các tổ chức xã hội khác đều tham gia công tác tham vấn cho người có HIV/AIDS. Phát triển mạnh mẽ các khóa đào tạo về tham vấn HIV/AIDS cho các tình nguyện viên. Các dịch vụ trợ giúp cho người có HIV/AIDS chủ yếu tập trung ở Thành phố Hồ Chí Minh và Hà Nội.

Hoạt động tham vấn mạnh mẽ nhất về lĩnh vực chăm sóc tinh thần cho người có HIV và người bị ảnh hưởng vẫn là khối các Nhà chùa (các Sư thầy, Sư cô), các Nhà thờ Thiên Chúa và các Trung tâm nuôi dưỡng người có HIV. Hiện nay, các cơ sở tham vấn

---

[1] *Ủy ban quốc gia phòng chống SIDA Việt Nam,* Tư vấn HIV/SIDA Hà Nội 1993.

HIV/AIDS hoạt động hầu như chưa mang tính độc lập như một dịch vụ nghề, mà chúng thường nằm dưới sự bảo trợ của Chính phủ và các tổ chức phi chính phủ, các hoạt động trợ giúp này có tính chất tự nguyện.

- Tham vấn bạo hành

Tham vấn bạo hành phụ nữ cũng là chủ đề được các tổ chức Quốc tế đóng tại Việt Nam như Unicef, Radda barnen, Care, Ngân hàng Thế giới, Hội đồng Dân số, Tổ chức Plan quan tâm. Đã có những dự án với sự giúp đỡ của các chuyên gia tham vấn về bạo hành, họ đã tổ chức triển khai tương đối rộng rãi nhiều khoá tập huấn về tham vấn bạo hành. Nhiều trung tâm tư vấn xuất hiện với sự giúp đỡ của các dự án, chương trình nhằm giúp các cán bộ làm tham vấn có những kiến thức và kĩ năng trợ giúp cho những phụ nữ, trẻ em bị bạo hành trong gia đình. Hình thức tham vấn này chủ yếu qua điện thoại và trực tiếp. Ở nông thôn, các dịch vụ này thường được giúp bởi tổ hòa giải hoặc các chi hội phụ nữ thôn, hội phụ nữ xã. Ở các thành phố lớn, nhiều trung tâm tư vấn hình thành với các dịch vụ tham vấn trả tiền đã thu hút rất nhiều người (chủ yếu là phụ nữ) đến tư vấn.

- Tham vấn tình yêu, tình dục, hôn nhân, gia đình

Trong mười năm lại đây các chủ đề cần tham vấn có liên quan đến việc giải quyết các quan hệ bạn bè, tình yêu, kiến thức về tình dục, như: tình dục tuổi thanh niên, trước hôn nhân, tình dục vợ chồng, lạm dụng tình dục, quấy rối tình dục, bất lực về tình dục; những vấn đề giáo dục con cái, học hành của con cái, xung đột quan hệ vợ chồng, quan hệ đồng nghiệp, các tri thức liên quan tới pháp lý... khá phát triển ở Việt Nam. Những chủ đề tham vấn này phát triển với nhiều loại hình giúp đỡ khác nhau, rất phong phú và đa dạng như: tư vấn qua điện thoại, qua thư, tư vấn trên đài báo, tư vấn qua báo chí và tư vấn trực tiếp tại các trung tâm tư vấn. Phát triển nhiều nhất vẫn là tư vấn qua điện thoại. Hiện nay các địa chỉ có dịch vụ tư vấn theo nhóm chủ đề này phải kể đến là đường dây tư vấn 1088, trong đó có tư vấn An Việt Sơn, tư vấn

Linh Tâm; tư vấn qua mạng (dự án chát của CIHP), Trung tâm Ứng dụng Tâm lí học của Viện Tâm lí học...

- Tham vấn trẻ em làm trái pháp luật

Đây là một loại chủ đề và cũng là đối tượng tham vấn được Nhà nước quan tâm rất sớm. Ngay từ những năm 1996 -2000, trên phạm vi các thành phố lớn như Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh đã xuất hiện các dự án bảo vệ trẻ em, trong đó có mảng tư vấn trẻ em làm trái pháp luật. Các phòng tư vấn được hình thành tại cộng đồng với các tình nguyện viên làm công tác tư vấn miễn phí cho các nhóm trẻ em, chủ yếu là trẻ em lang thang kiếm sống trên đường phố.

Đặc biệt, hiện nay dưới sự chỉ đạo của Cục V26, các trường giáo dưỡng dành cho vị thành niên vi phạm pháp luật trong cả nước, như Trường Giáo dưỡng số 2 Ninh Bình, trường số 3 Đà Nẵng, trường số 4 Đồng Nai và trường số 5 Long An với tổng cộng khoảng là khoảng 3700[1] (tập trung nhiều ở nhóm từ 16 đến dưới 18 tuổi) được hưởng các dịch vụ tham vấn trong khoảng 2 năm. Số trẻ em vào các trường giáo dưỡng chủ yếu có hành vi trộm cắp, cướp của, lừa đảo, gây rối trật tự, đánh người gây thương tích... Xuất phát từ nhận định rằng các em này đang ở giai đoạn tự khẳng định bản sắc cá nhân, nếu thiếu vắng sự hướng dẫn, dạy dỗ và tình yêu thương của gia đình; thiếu vắng sự kiểm soát xã hội thì sẽ gây ra không ít những trở ngại cho quá trình trưởng thành của các em. Vì vậy, dưới sự đầu tư cơ sở vật chất của Nhà nước (như xây phòng tư vấn, hỗ trợ các tham vấn viên làm tham vấn ngoài giờ...), đặc biệt sự hỗ trợ của các tổ chức quốc tế tại Việt Nam, như Unicef, Quỹ Dân số Thế giới, Tổ chức Plan... nhiều khóa tập huấn nâng cao năng lực tham vấn về hiểu biết tâm lí trẻ em nói chung và trẻ em làm trái pháp luật nói riêng; về sức khỏe sinh sản và sức khỏe tình dục; về HIV/AIDS cho các giáo

[1] Số liệu học sinh các trường giáo dưỡng trong cả nước do các trường cung cấp tháng 7 năm 2008. Con số này luôn có sự thay đổi vì hàng ngày vẫn có các em vào trường và hàng tháng ra trường với các số lượng trẻ khác nhau.

viên tham vấn của các trường đã được thực hiện. Mục đích là giúp cho các thầy cô hỗ trợ các em thích nghi và đương đầu tốt với cuộc sống trong trường và khi các em tái hòa nhập gia đình và cộng đồng.

Hiện nay hoạt động tham vấn tại các trường là khá quy củ. Các học sinh muốn được tham vấn chỉ cần điền vào phiếu xin tham vấn thì sẽ được xếp lịch tham vấn. Ngoài ra, các trường mở rộng việc nâng cao năng lực tham vấn cho cả các giáo viên chủ nhiệm đã làm giảm đi gánh nặng cho các giáo viên tổ tham vấn; làm cho các cuộc tham vấn bớt mang tính hình thức và hiệu quả hơn, do các giáo viên chủ nhiệm là người gần gũi nhất với học sinh của họ, nên họ nắm bắt tâm lí của các em sát thực hơn.

2. Các hình thức tham vấn

Trong những năm gần đây, ở Việt Nam xuất hiện nhiều hình thức tham vấn khác nhau, nhằm đáp ứng nhu cầu cơ bản của người dân. Hiện nay tham vấn là một hoạt động không thể thiếu được trong cuộc sống sinh hoạt hàng ngày, được phát triển với nhiều mức độ khác nhau. Tựu chung lại ta có thể khái quát vào các loại hình tham vấn tâm lí sau.

- Tham vấn qua thư/báo in

Trong các hình thức tham vấn, tham vấn qua báo in là loại hình xuất hiện sớm nhất ở Việt Nam. Các mục "tâm sự" trên các báo thuộc vào hoạt động này. Đây là hình thức tham vấn gián tiếp chủ yếu cho các thân chủ gặp rắc rối trong tình yêu, hôn nhân và hạnh phúc gia đình. Hình thức tham vấn biểu hiện dưới dạng một bức thư với những vấn đề được thân chủ trình bày ngắn gọn cô đọng, trong đó thân chủ mong muốn toà soạn báo giải đáp, thắc mắc về những vấn đề khiến họ đang băn khoăn suy nghĩ và đau khổ. Loại hình tham vấn này thường xuất hiện trên các báo như: Tiền phong, Phụ nữ, Sinh viên, Hạnh phúc gia đình, Thế giới Phụ nữ, Thế giới Đàn ông, hay các mục "Chuyên mục hôn nhân gia đình" báo Sài Gòn Giải phóng, báo Tuổi trẻ, Phụ nữ và Pháp luật...

Tôi luôn muốn rõ ràng trong mọi vấn đề nên ban đầu khi thực tập tham vấn qua viết thư cho thân chủ tôi sử dụng giọng văn quá cứng. Tôi luôn chú trọng vào thông tin được đưa ra để hiểu vấn đề của thân chủ nhiều hơn. Vì vậy tôi đã đặt ra những câu hỏi mang hàm ý khẳng định, đọc lên có cảm giác bị chất vấn, mà không chú trọng vào cảm xúc của thân chủ. Nên hai lá thư đầu tôi viết cho thân chủ không tốt. Các tư vấn viên ở cơ sở đã giúp tôi nhận ra được điều quan trọng trong bức thư là giúp cho thân chủ thông hiểu vấn đề của mình và chia sẻ được cảm xúc của thân chủ.

(LLP, K 49, 2007)

Đặc điểm chung của tham vấn qua thư - báo là người trả lời thư phải có kiến thức về tâm lí học, giáo dục học, luật học, y tế... đồng thời biết vận dụng lí thuyết khoa học vào đời sống thực tiễn của cộng đồng trong quá trình tham vấn, nắm được các kĩ năng cơ bản của tham vấn. Tham vấn bằng thư có một số đặc điểm riêng như sau: Khách tham vấn không biết ai ở trung tâm sẽ đọc và xử lí thư của mình, do đó thư được viết hoàn toàn do bản thân thân chủ tự suy nghĩ, không có một ảnh hưởng nào hay một tác động nào từ phía chuyên viên. Tuy nhiên do không được gặp gỡ để nhận biết được khách hàng qua việc quan sát vẻ mặt, điệu bộ cử chỉ nên có nhiều thông tin về khách hàng bị thiếu. Khi thân chủ có những bức xúc tâm lí, chuyên viên tham vấn không thể trấn an, chia sẻ kịp thời với thân chủ. Vì vậy tham vấn qua thư thường kém tính thời sự. Trong tham vấn thư, nếu thân chủ có xảy ra điều gì xấu có liên quan đến tham vấn, chuyên viên tham vấn sẽ chịu trách nhiệm pháp luật với những chứng cớ rõ ràng.

Thông qua việc thu thập ngẫu nhiên các bài tư vấn trên báo - 105 bài (với các bút danh như Thanh Tâm, Tâm Giao, Hà Anh, Hạnh Dung, Con Gái, Hạnh Duyên), chúng tôi nhận thấy có 82 bài (chiếm 78%) là của chị em gửi đến. Như vậy, đối tượng "có vấn đề" chủ yếu là các chị em. Cũng có thể nhiều người đàn ông cũng "có vấn đề" nhưng không bộc lộ và không nhờ tham vấn

qua hình thức thư - báo. Đặc điểm dễ nhận thấy qua các bài tham vấn trên báo là các chuyên gia tham vấn mới chỉ dừng lại ở việc chia sẻ và bàn luận sự kiện theo hướng phê phán hay ngợi khen khách hàng. Các ca tham vấn mang đậm sắc thái giáo dục theo các chuẩn mực xã hội, khuyên giải cho khách hàng mà chưa đạt tới trình độ chuyên nghiệp (nhà tham vấn chưa bộc lộ được khả năng chuyên môn thể hiện qua việc hiểu biết tâm lí đối tượng, chưa có kĩ năng tham vấn qua báo, nhiều bài báo mang những giải pháp triết chung không rõ mục đích tham vấn cho đối tượng nào: cho người đang có vấn đề hay cho người sẽ gặp vấn đề tương tự như vậy, hay cho toàn bạn đọc?). Việc các ca tham vấn trên báo ít đi vào tâm tình của chị em, mà lại trưng ra hình ảnh các chị em với các sự kiện được mô tả thật đáng thương và thật kém cỏi và kết hợp với các tên đề được các nhà tham vấn đặt cho nghe rất "thị trường"... khiến cho hiệu quả tham vấn trên báo bị hạn chế.[1]

- Tham vấn qua đài

Hiện nay trên sóng Đài Tiếng nói Việt Nam trong chương trình phát thanh thanh niên từ lúc 10^{h} đến 10^{h}30 vào sáng chủ nhật hàng tuần có mục "Trung tâm tư vấn cửa sổ tình yêu". Ở đây các thân chủ có vấn đề cần tham vấn gọi điện thoại trực tiếp đến phòng thu và sẽ có các chuyên gia tham vấn làm việc với họ. Cuộc điện thoại này được phát trực tiếp trên Đài Tiếng nói Việt Nam và phát sóng đi toàn quốc. Đây là loại hình tham vấn nhằm đáp ứng nhu cầu nghe đài của nhân dân.

Qua việc thu băng để phân tích cho sinh viên học các ca tham vấn thực hiện trên đài (phân tích chủ yếu các kĩ năng của người tham vấn), chúng tôi nhận thấy hình thức tham vấn qua đài chủ yếu như một cuộc trò chuyện theo xu hướng giáo dục, cho lời khuyên hơn là một cuộc tham vấn theo đúng nghĩa.Điều hạn chế này chủ yếu do sự giới hạn của thời gian tư vấn, sự gián

---

[1] Trần Thị Minh Đức, *Bàn về hiệu quả của tư vấn trên báo*, Tạp chí TLH số 7/2002.

tiếp của tư vấn và tính công khai hóa của các mối quan hệ vốn được gọi là "bảo mật".[1]

- Tham vấn qua điện thoại

Từ những năm 1980, tham vấn điện thoại đã được sử dụng như là một trong những phương tiện chính giữa thân chủ và nhà tham vấn (hay người trợ giúp). Trong thực tế, McLeod (1993) đã cho rằng đó là hình thức tham vấn hiệu quả nhất. Thân chủ có thể được nhận tham vấn qua điện thoại, được giúp đỡ, cung cấp thông tin và những dịch vụ khác (xem Wallbank, 1997). Những đào tạo chuyên môn đã được thiết lập để làm loại công việc này (Palmer và Milner, 1997).

> *Năm 1997, Trung tâm tư vấn Tâm lí Giáo dục Tình yêu-Hôn nhân và Gia đình tại thành phố Hồ Chí Minh với 8 đường dây tư vấn đầu tiên ra đời, đã thực hiện: 67437 cuộc tư vấn trả tiền 1800 đồng/phút; 8640 cuộc tư vấn miễn phí; 1230 cuộc tư vấn trực tiếp; 198 cuộc tư vấn qua thư;*
>
> *Nội dung tư vấn được phân loại:*
>
> *- 10% về vấn đề li hôn*
>
> *- 70% về tình yêu, tình dục, các vấn đề gia đình, bạo hành.*
>
> *- 15% về giáo dục trẻ em*
>
> *- 5% về nội dung khác*
>
> (Trích báo cáo của Giám đốc Trung tâm tổng kết năm đầu thực hiện dự án[1])

Những năm 1990 là thời kì bùng nổ của tham vấn điện thoại "đường dây nóng", ban đầu cung cấp thông tin và sau đó là tham vấn (Palmer và cộng sự, 1998). Một trong những điểm mạnh của dịch vụ tham vấn điện thoại là khả năng cung cấp sự hỗ trợ, cung cấp thông tin, đưa lời khuyên miễn phí và đáng tin cậy. Đội ngũ nhân viên hỗ trợ thường được đào tạo và/hoặc có những hiểu biết

---

[1] Dẫn theo Lê Thị Phương Mai và Katharine Landfield, Báo cáo giai đoạn 1: Kết quả khảo sát hoạt động tư vấn của trung tâm tâm lí tư vấn tâm lí giáo dục tình yêu- hôn nhân và gia đình, 1998.

cá nhân về những khó khăn điển hình của người gọi điện đang nói chuyện với họ (xem Wallbank, 1997)[1].

Trung tâm tư vấn và dịch vụ truyền thông (Đường dây tư vấn và hỗ trợ trẻ em 18001567), có ngày tiếp nhận tới 500 cuộc gọi của khách hàng.

Tổng số phút tư vấn trung bình của một tháng ở Trung tâm sức khỏe hạnh phúc gia đình là 32.000 phút với 160 ca trực.[2]

Ở Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh trong khoảng hơn 10 năm trở lại đây, dịch vụ tư vấn qua điện thoại được tổng đài 1088 nối với các trung tâm tư vấn ngày càng phát triển. Công dân trong toàn quốc có thể gọi theo số máy đó và xin "Kĩ năng cuộc sống" hay "Trung tâm tư vấn tâm lí tình cảm", hay "Trung tâm tư vấn tâm lí giáo dục tình yêu - hôn nhân và gia đình"... giúp đỡ. Tại đây các khách hàng sẽ được các chuyên gia "giải đáp". Sự ra đời của các trung tâm tư vấn đáp ứng được nhu cầu cung cấp thông tin, xin lời khuyên, tư vấn để giải quyết các vấn đề tình cảm, vấn đề sức khỏe sinh sản và tình dục, các mối quan hệ trong gia đình; quan hệ bạn bè, tình yêu.

Chỉ tính riêng ở Hà Nội, khi nhấc máy và gọi đến các tổng đài như 1088 hoặc 1900 để xin tư vấn thì chúng ta sẽ được hướng dẫn để chọn 11 cơ sở cung cấp dịch vụ khác nhau. Các đường dây tư vấn được nhiều người biết đến như 18001567 (tư vấn miễn phí cho trẻ em toàn quốc)...

Ở Thành phố Hồ Chí Minh, để được tư vấn tâm lí, người ta có thể gọi đến 08.8680456, đây là một địa chỉ tư vấn miễn phí về stress, cai nghiện game, tình yêu hôn nhân gia đình, giáo dục

---

[1] Stephen Palmer. *A Rational Emotive Behavioral Approach to Face-to-face, Telephone and Internet Therapy and Coaching: A Case Study.* Journal of The Assocation for Rational Emotive Behavior Therapy. Volume 11 Number 1 2004. 12-22 (dẫn theo LT trong bài "Phân loại tham vấn theo các phương tiện truyền thông tin" tuvantamly.com)

[2] Báo cáo của Tổ Tâm lí học Ứng dụng, Trường Đại học Sư phạm Hà Nội trong Hội thảo "Mô hình đào tạo chuyên gia tham vấn – trị liệu tại Việt Nam" tháng 5/2007.

giới tính. Trung tâm tư vấn tâm lí giáo dục tình yêu - hôn nhân và gia đình tại Thành phố Hồ Chí Minh thành lập năm 1997 do bà Lê Minh Nga làm Giám đốc. Đường dây tư vấn này gần như được xem là cơ sở tư vấn điện thoại đầu tiên hoạt động mang tính chuyên nghiệp. Với sự giúp đỡ của Hội đồng Dân số Việt Nam, trung tâm tư vấn này đã triển khai dự án "Đào tạo và xây dựng tài liệu tư vấn về bạo hành và sức khỏe sinh sản sử dụng trên điện thoại". Mục đích của dự án là nhằm đào tạo cho các cán bộ tư vấn của trung tâm các kĩ năng tư vấn về sức khỏe sinh sản và bạo hành, qua đó xây dựng tài liệu để cán bộ tư vấn sử dụng trong công việc của mình.

Có thể nói, hình thức tham vấn qua điện thoại được phát triển khá nhiều ở Việt Nam. Hình thức tham vấn này rất thuận tiện cho khách hàng vì không phải đi lại, ngoài ra việc khách hàng và cán bộ tư vấn không biết nhau cũng làm cho khách hàng cảm thấy thoải mái hơn trong việc nói ra các tâm tư, dồn nén của mình. Thậm chí họ thoả chí chửi trong máy cho "bõ giận". Tuy nhiên một trong những điểm dở của tham vấn điện thoại là khó đánh giá được hiệu quả tham vấn. Do tính chất của hình thức tham vấn qua điện thoại là người nói và người nghe không biết nhau nên nhiều khách hàng sau khi tham vấn đã không liên hệ lại vì vậy nhân viên tham vấn không biết được kết quả tham vấn của mình như thế nào và khó đưa ra kế hoạch tham vấn tiếp theo.

Báo cáo đánh giá hoạt động của các Trung tâm tư vấn[1] cho thấy, trong số các khách hàng của các trung tâm tư vấn, phụ nữ có nhu cầu chia sẻ nhiều hơn nam giới; đa số có độ tuổi khoảng từ 35 - 45 tuổi - chiếm khoảng 80 % ở cả nước. Theo Trung tâm Tư vấn và Dịch vụ Truyền thông (Ủy ban Dân số, Gia đình và Trẻ em), tháng 7/2006, có hơn 4.000 cuộc gọi của trẻ về đường dây nóng. Các em gọi điện đến phản ánh kết quả thi không tốt; được nghỉ hè nhưng vẫn bị cha mẹ ép học thêm... Theo nhận định của

---

[1] Trích báo cáo kết quả hoạt động dự án đào tạo và xây dựng tài tiệu tư vấn về bạo hành cho trung tâm tư vấn ở Thành phố HCM, 1998 và phỏng vấn Chị Vân Anh, Giám đốc Trung tâm Tư vấn Tâm lí Tình cảm Linh Tâm, 2004.

các chuyên gia tư vấn, sự việc trên nếu cứ kéo dài sẽ dẫn đến tình trạng các em căng thẳng, mệt mỏi, chán nản, cô đơn, giảm hứng thú trong học tập, nhiều khi dẫn đến tình trạng rối loạn tâm thần. Vì vậy, các chuyên gia tư vấn đã lắng nghe, chia sẻ, động viên để trẻ lấy lại lòng tin vào bản thân.

Với việc giảm giá của tin nhắn điện thoại di động, khách hàng thường sử dụng tin nhắn để nói chuyện với nhà tham vấn của mình. Nhìn chung, các nhà tham vấn thật sự miễn cưỡng trong việc đồng ý tham vấn hay trị liệu qua điện thoại cho khách hàng. Thường thì hình thức tham vấn này không được các nhà tham vấn đồng tình.

Cùng với sự phát triển của đường dây tư vấn, ở Việt Nam, bước sang đầu thế kỉ XXI, hình thức tham vấn qua mạng internet đã phát triển rộng rãi, thể hiện qua ba dạng thức tham vấn khác nhau, đó là: tham vấn qua trang web, tham vấn qua email và tham vấn qua chat.

- Tham vấn qua trang web

Đối với dạng tham vấn qua trang web, Thạc sĩ Tô Thị Hạnh cho rằng, cơ sở đi đầu trong tham vấn qua thư điện tử phải kể đến trang web của Công ty Linh Tâm, ra đời năm 2001. Hiện nay trang web này không còn cung cấp dịch vụ tham vấn qua thư nữa, nhưng trong thời gian còn hoạt động, hàng ngày luôn có 20 - 30 thư được gửi tới mong muốn được trợ giúp về tâm lí. Tháng 5 năm 2003, trang web tham vấn về sức khỏe giới tính và tình cảm www.tamsubantre.org đầu tiên ra đời đánh dấu một bước quan trọng cho hoạt động tham vấn nói chung và tham vấn mạng nói riêng ở Việt Nam. Hoạt động chính của web là tham vấn trực tuyến và qua thư điện tử về các chủ đề sức khỏe sinh sản, sức khỏe tình dục, HIV/AIDS và tình cảm. Trang web thực hiện tham vấn trực tuyến 7 buổi/tuần. Về thư điện tử, khách hàng có thể gửi câu hỏi, khúc mắc tới chương trình bất cứ lúc nào. Trang web là nơi thu hút rất nhiều thanh thiếu niên Việt Nam trên khắp cả nước tìm đọc và chia sẻ, tìm kiếm sự hỗ trợ.

Cho tới nay hoạt động của trang web vẫn rất tích cực và ngày càng phát triển.

Hiện nay ở Hà Nội có khoảng 4 trang web tư vấn, tham vấn về sức khỏe giới tính và tâm lí với các hình thức trực tuyến và qua thư điện tử. Nhưng với thực tế nhu cầu sử dụng internet ở Việt Nam hiện nay, trên 14 triệu người trong đó 72% số người trong độ tuổi 18-30 thường xuyên nói chuyện (chat) và 81% số người trong độ tuổi 41-50 thường xuyên đọc tin tức và với sự ra đời nhiều cơ sở tham vấn thì sự phát triển rộng rãi của tham vấn mạng sẽ là tương lai không xa. Hoạt động tham vấn của các trang web ở Việt Nam hiện nay chủ yếu xuất phát từ các dự án hỗ trợ về sức khỏe sinh sản, tình dục, HIV/AIDS nhưng những khúc mắc về vấn đề tâm lí chiếm một tỉ lệ không nhỏ, khoảng 50% các vấn đề khúc mắc của khách hàng và các trang web này chủ yếu là miễn phí.[1]

> *Qua những buổi được hướng dẫn làm thư, tôi đã biết cách tiến hành trả lời một bức thư cho khách hàng. Tôi xác định vấn đề và cảm xúc của khách hàng, xác định vấn đề nào cần phải làm rõ bằng việc đặt câu hỏi cho khách hàng, xem xét các hướng giải quyết cho khách hàng, vì vậy việc trả lời một bức thư đã dễ dàng hơn đối với tôi, câu và từ sáng nghĩa hơn và tôi cũng tránh được những lỗi đã mắc phải trong thư đầu. Tuy nhiên, với tôi thời gian hoàn thành một lá thư còn quá dài.*
>
> *(MKP, k47, 2007)*

- *Tham vấn qua email*

Giống như tham vấn qua thư tay, khách hàng gửi thư từ hộp thư riêng của họ đến hệ thống nhận - trả thư của trung tâm tham vấn qua mạng (có thể là địa chỉ email tham vấn của trung tâm hoặc là hệ thống nhận thư được thiết kế riêng ở trên trang web, thân chủ chỉ cần đăng nhập thành viên và gửi

[1] Dẫn theo Tô Thị Hạnh, *Xây dựng nguyên tắc đạo đức cho hoạt động tham vấn trên mạng*, luận văn thạc sĩ Tâm lí học, 2008.

nhận thư theo mẫu có sẵn). Với các mẫu gửi thư được thiết kế sẵn trên trang web, thường thân chủ phải khai báo một số thông tin để có thể đăng nhập vào hệ thống đã giúp cho nhà tham vấn có được một số thông tin cơ bản về thân chủ. Mặt khác, việc thân chủ có thể gửi nhiều lá thư và những lá thư đó được lưu lại thành một hệ thống cũng giúp thân chủ và nhà tham vấn theo dõi tiến trình tham vấn. Tuy nhiên, hình thức tham vấn này còn gặp nhiều khó khăn do lượng thông tin thường ít và không thể nhận được sự phản hồi ngay của thân chủ và của nhà tham vấn.

Quy trình tham vấn qua email có thể thực hiện theo một số bước sau[1]

+ Đọc thông tin về thân chủ.

+ Đọc thư, xác định vấn đề trọng tâm, cảm xúc chủ đạo của thân chủ, định hướng giải quyết vấn đề của thân chủ.

+ Với những thân chủ đã tham vấn nhiều lần, tham vấn viên cần đọc lại những thư đã trao đổi trước để tiếp tục mạch thông tin của ca tham vấn để xác định hướng hỗ trợ cho khách hàng.

+ Viết thư trả lời, có thể một tham vấn viên khác đọc lại trước khi gửi đến thân chủ (theo kiểu giám sát chuyên môn).

Cấu trúc của một lá thư qua email cũng tương tự như tham vấn trực tuyến, nó bao gồm một số thủ tục sau:

+ Chào hỏi, thiết lập quan hệ (thường viết theo mẫu nhất định, như: *Chào bạn* hay *Bạn thân mến*...).

+ Chia sẻ cảm xúc chủ đạo và vấn đề của thân chủ (dùng kĩ năng thấu cảm, phản hồi, tóm tắt vấn đề...). Cần trao đổi lần lượt các vấn đề theo thứ tự ưu tiên mà nhà tham vấn sắp xếp. Tìm mối liên hệ giữa các vấn đề. Một tham vấn viên "thạo việc" sẽ biết cách trao đổi theo logic của vấn đề. Điều này làm dễ

[1] Theo kinh nghiệm của chuyên gia tham vấn ThS. Lưu Thị Lịch, ThS. Tô Thị Hạnh làm việc tại dự án Chat của Cihp (2007).

dàng cho việc tháo gỡ những vấn đề sau đó của thân chủ. Trong mỗi vấn đề được phân tích sẽ giúp cho thân chủ sáng tỏ hơn vấn đề của mình. Có thể dùng câu hỏi đóng hoặc mở để xác định rõ thông tin hoặc gợi mở cho thân chủ.

+ Cung cấp thông tin (nếu cần).

+ Giải quyết vấn đề: Gợi ý các giải pháp, phân tích các tình huống, giả thuyết về những khó khăn, thuận lợi của mỗi giải pháp để thân chủ tự lựa chọn.

+ Cuối thư khuyến khích, gợi mở, một số lời chúc. Khuyến khích, gợi mở về việc thân chủ tiếp tục cởi mở chia sẻ thông tin, tiếp tục quá trình trao đổi hay thể hiện sự nồng nhiệt của nhà tham vấn trong vấn đề trợ giúp khách hàng (Ví dụ như: *Chúc bạn thành công; Chúc bạn hạnh phúc; Nếu cần chia sẻ, chúng tôi sẵn sàng lắng nghe bạn...*)

- *Tham vấn qua Chat*

Ở Việt Nam, đây là hình thức tham vấn được thực hiện bởi Công ty Tư vấn Đầu tư Y tế (CIHP). Theo báo cáo tổng kết 4 năm hoạt động của trang web Tâm sự bạn trẻ, dự án "Tư vấn trực tuyến về HIV/AIDS, tình dục và SKSS cho thanh thiếu niên" - gọi tắt là CHAT, được Công ty thực hiện với mục đích nhằm tăng cường SKSS và phòng chống HIV/AIDS cho thanh thiếu. Kết quả 4 năm hoạt động của tư vấn Chat đã giúp thanh thiếu niên có được các thông tin đúng về HIV/AIDS, SKSS và tình dục; tạo một diễn đàn lành mạnh trên mạng để thanh niên có thể tham gia thảo luận về các vấn đề liên quan đến HIV/AIDS, SKSS và tình dục và tư vấn cho thanh thiếu niên về các vấn đề liên quan đến tình dục, HIV/AIDS và SKSS. Ngoài ra, dự án còn tư vấn về khía cạnh tâm lí - tình cảm nhằm phục vụ cho mục tiêu dự án là giúp thanh thiếu niên có được một đời sống tâm lí cân bằng, lành mạnh.

Theo số liệu tổng kết của CIHP, số lượng thành viên có nhu cầu tư vấn qua mỗi năm cho thấy từ gần 13,000 thành viên năm 2004 tăng lên 27,962 thành viên vào năm 2005 (tăng hơn 2 lần) đến 57,007 thành viên vào năm 2006 (tăng hơn 2 lần) và hiện tại số lượng thành viên đã đạt mức 72,704 thành viên (tính đến cuối tháng 6/2007). Như vậy sau 3 năm, số lượng thành viên tăng hơn 5 lần, với mức tăng gần 60,000 thành viên. Tính từ tháng 6/2004 đến 6/2007 có 12,180,734 lượt truy cập vào trang web với mức trung bình khoảng 20,000 lượt truy cập mỗi ngày, với mức tăng trưởng gấp đôi sau mỗi năm (ví dụ cuối năm 2006 có 7,000,000 lượt truy cập vào trang web thì đến thời điểm hiện tại đã có 12,180,734 lượt truy cập vào trang web). Trung bình mỗi năm, dự án thực hiện được từ 1,800 đến 2,000 ca tư vấn trực tuyến và từ 7,000 – 9,000 ca tư vấn qua thư. Trong giai đoạn 2004 - 2007, dự án đã thực hiện được khoảng 7,500 ca tư vấn trực tuyến và khoảng 30,000 ca tư vấn qua thư, đáp ứng được 30% nhu cầu tư vấn trực tuyến và 100% nhu cầu tư vấn qua thư của khách hàng.

3. Các cơ sở cung cấp dịch vụ tham vấn

- Trung tâm bảo trợ xã hội

Theo *Từ điển Tiếng Việt* (1992): Bảo trợ là đỡ đầu, bảo đảm sự an toàn về chế chất lẫn tinh thần cho một ai đó. Vậy Trung tâm Bảo trợ Xã hội (TTBTXH) là nơi giúp đỡ, cưu mang chăm sóc nuôi dưỡng những người gặp khó khăn hoạn nạn như: Trẻ mồ côi không nơi nương tựa, người tàn tật, người già... nhằm giúp họ có điều kiện được sinh sống như bao người bình thường khác, phát huy được tiềm năng, năng lực vốn có của mình để vươn lên hoà nhập được với xã hội. Các TTBTXH hiện nay ở Việt Nam đều trực thuộc Bộ Lao động-Xã hội, hoạt động theo biên chế nhà nước, mà nguồn cung cấp nhân lực cho các trung tâm này thường do Trường ĐHLĐXH đảm nhân. Các sinh viên tốt nghiệp hệ trung cấp, cao đẳng hay đại học thường được về đây làm việc như một cán sự xã hội.

- Nhà mở, nhà tình thương

Những đứa trẻ chủ yếu sống trong cộng đồng được đón vào nuôi ở nhà mở phần lớn đều mồ côi cha mẹ và có hoàn cảnh hết sức éo le, như trẻ có cha mẹ bị tù đầy, trẻ vô gia cư. Nhà mở là nơi chăm sóc, giáo dục, hướng nghiệp, giúp đỡ trẻ tránh những rủi ro trên đường phố, ngăn ngừa các tội phạm và tệ nạn xã hội đến với các em: trộm cắp, ma túy và bị lạm dụng tình dục. Sau một thời gian nhất định trẻ có thể tái hòa nhập với gia đình, cộng đồng. Tại đây các dịch vụ tham vấn miễn phí được duy trì thường xuyên.

- Bệnh viện, phòng khám

Xét từ góc độ lịch sử, sự mở rộng phạm vi ảnh hưởng của ngành trị liệu tâm lí cùng với nỗ lực đấu tranh cho những hình thức chữa trị nhân đạo đối với bệnh nhân tâm thần khiến cho nhu cầu cần người trợ giúp tâm lí trong các bệnh viện, phòng khám gia tăng. Trên thế giới, những nhân viên công tác xã hội, những nhà tâm lí được đào tạo về những kĩ năng tham vấn để có thể đáp ứng nhu cầu này trong bệnh viện. Tuy nhiên hiện nay, hoạt động trợ giúp tâm lí tại bệnh viện (đặc biệt là bệnh viện tâm thần) hay các phòng khám chủ yếu là các nhà tâm lí học lâm sàng và các nhà tham vấn.

Hiện nay, nhiều bệnh viện có dịch vụ trợ giúp tâm lí như Bệnh viện Tâm thần Ban ngày Mai Hương, Viện Sức khỏe Tâm thần - Bệnh viện Bạch Mai, Viện Nhi Trung ương, Viện Sức khỏe Tâm thần - Bệnh viện Quân đội 103, Bệnh viện Đống Đa, Khoa Tâm lí bệnh viện Nhi đồng II, Phòng khám Tuna... Tại các bệnh viện, phòng khám việc sử dụng những trắc nghiệm tâm lí để chẩn đoán trầm cảm, lo âu, đánh giá hành vi, nhân cách đang ngày càng được phổ biến. Vị trí của nhà tâm lí cũng được ghi nhận trong việc giúp đỡ các bác sĩ tâm thần làm việc với bệnh nhân có rối nhiễu tâm lí. Các nhà tâm lí học hoạt động trong bệnh viện như một nhà tham vấn tâm lí, hoặc là một cán bộ sử dụng trắc nghiệm dưới sự chỉ định của các bác sĩ tâm thần.

- Trung tâm tham vấn (trung tâm tư vấn, trung tâm tư vấn tâm lí, phòng tham vấn)

Hình thức phổ biến của dịch vụ cung cấp tham vấn, trị liệu tâm lí là các phòng khám riêng của các nhà tâm lí lâm sàng, nhà tham vấn tâm lí. Theo thống kê của Bộ Lao động Hoa Kì, tâm lí là một trong những nghề mà tỉ lệ người làm riêng khá cao (4/10 nhà tâm lí làm riêng, trong khi tỉ lệ trung bình cho tất cả các ngành nghề là 1/10).

Các trung tâm này có thể do một nhà tâm lí đứng đầu và làm độc lập hoặc do nhiều nhà tâm lí lập nên và cùng làm việc trong nhóm, hoặc đó là một bộ phận của một cơ quan. Ở Việt Nam, nhìn chung các phòng tham vấn thường nhỏ, có một bàn làm việc với một ghế ngồi để tiếp thân chủ. Diện tích mỗi phòng tối thiểu khoảng 2,5 x 2,5 mét, hoặc một phòng to có vách ngăn kín đáo, yên tĩnh với các trang trí tối thiểu nhằm tạo thuận lợi cho thân chủ và tham vấn viên trao đổi, tâm sự.

Do trung tâm tư vấn ở ngay trong trường nên khi em có vấn đề cần đến các cô làm tư vấn giúp đỡ em thấy thật khó vì chính cô giáo chủ nhiệm nói với em rằng, lúc nào cô cũng thấy em vào đó, em không thấy ngại và xấu hổ à, không sợ bạn bè đánh giá mình sao? Nên mỗi lần vào trung tâm em phải lén lút chứ để mọi người thấy cũng ngại lắm.

(Ý kiến học sinh trường THPT NTT, Hà Nội)

- Tham vấn học đường

Nhà tham vấn học đường chuyên nghiệp là một nhà sư phạm được cấp bằng đào tạo về tham vấn học đường với những kĩ năng chuyên biệt để hỗ trợ việc học, nhu cầu phát triển cá nhân, xã hội và nghề nghiệp của học sinh.

Theo Bộ Lao động Hoa Kì, nhà tham vấn học đường giúp học sinh đánh giá khả năng, hứng thú, tài năng và đặc điểm nhân cách của mình để phát triển khả năng học tập thực sự và mục tiêu nghề nghiệp là hỗ trợ cho học sinh. Bên cạnh đó, nhà tham vấn học đường còn làm việc với những cá nhân và tổ chức khác để đẩy mạnh việc phát triển học tập, hướng nghiệp, vấn đề cá nhân và xã

hội của trẻ em và thanh thiếu niên. Nhà tham vấn học đường sử dụng các buổi phỏng vấn, các buổi tham vấn, các trắc nghiệm đánh giá hứng thú và năng khiếu, và những cách thức khác để đánh giá và tư vấn cho học sinh. Ngoài ra các nhà tham vấn học đường còn tổ chức các buổi trao đổi thông tin nghề nghiệp và các chương trình giáo dục hướng nghiệp.

Trên thế giới, nhà tham vấn học đường chuyên nghiệp, vốn trước đây thường được gọi là "Nhà tham vấn hướng dẫn", là những nhà giáo dục chuyên nghiệp có bằng thạc sĩ hoặc cao hơn về tham vấn học đường (hoặc lĩnh vực tương đương), được chứng nhận và cấp bằng bởi bang mà họ làm việc. Họ có những phẩm chất và kĩ năng cần thiết để có thể làm việc với các nhu cầu học tập, cá nhân, xã hội và phát triển nghề nghiệp của học sinh.

Tham vấn học đường thiên về tham vấn giáo dục, nó bị chi phối nhiều bởi những quy định, chuẩn mực trong trường học, nhà tham vấn học đường đôi khi còn được xem là nhà cố vấn học đường. Nhiệm vụ của nhà tham vấn học đường là can thiệp, tham vấn cá nhân và nhóm nhỏ, hướng dẫn nhóm lớn, tư vấn phụ huynh, giáo viên, những người khác và làm công tác điều phối chương trình. Sau này, mặc dù công tác hướng dẫn tham vấn nghề trong trường học được phát triển, song các chuyên gia tham vấn nghề đã tán thành việc cần có một cách tiếp cận rộng hơn với tham vấn trong trường học. Điều này có nghĩa là những chuyên gia tham vấn hướng nghiệp không chỉ tập trung quan tâm về ngành nghề, mà còn chú ý đến sự khác biệt lớn trong những nhu cầu tâm lí và giáo dục của học sinh. Nói cách khác, những chuyên gia tham vấn hướng nghiệp phải là những nhà tham vấn học đường. Ở Việt Nam, đôi khi người ta đồng nhất lĩnh vực tham vấn học đường là tham vấn nghề, hay tham vấn hướng nghiệp.

Ở Hoa Kỳ, một người muốn trở thành nhà tham vấn học đường phải trải qua các chương trình học như: lịch sử, quy trình tham vấn học đường, làm việc nhóm, nghiên cứu và đánh giá chương trình, một số yêu cầu cho nhà tham vấn học đường... Các học viên phải có 600 giờ thực tập nội trú dưới sự kiểm soát của

một nhà tham vấn học đường uy tín và để được thực tập nội trú người học phải có bằng thạc sĩ. Hơn nữa, để được chứng nhận nhà tham vấn ngoài việc phải có bằng thạc sĩ, còn phải có 3 năm kinh nghiệm làm việc được giám sát tại cơ sở.

Ở các nước phát triển, tham vấn học đường, đặc biệt là tham vấn nghề là những hoạt động không thể thiếu trong các trường học. 100% học sinh phổ thông được tiếp cận với nhà tham vấn học đường cũng như tất cả các em tiếp cận bắt buộc với môn Toán hay môn Lịch sử.

Ở Việt Nam, hoạt động tham vấn học đường vẫn còn đang mới lạ và thầm lặng ở các cấp cơ sở. Hình thức trợ giúp học sinh đầu tiên xuất hiện ở Việt Nam phải kể đến là tư vấn nghề. Những chuyên gia tâm lí học được đào tạo về tư vấn ở Việt Nam đầu tiên là tư vấn nghề vào những năm 1958-1965, hầu hết là được đào tạo ở Liên Xô và các nước Đông Âu. Nhưng mãi đến năm 1975, tư vấn nghề mới được Viện Khoa học Giáo dục đề cập đến. Khởi đầu 1975-1976, công việc chủ yếu là tư vấn cho những thương binh vừa hết chiến tranh trở về. Năm 1977-1980, tư vấn nghề được tiến hành ở Trường cấp III Thanh Oai, Trường cấp II Hồng Dương, Thanh Oai (đều của Hà Tây), Trường cấp III Bắc Lí (Nam Hà), Trường phổ thông trung học Trưng Vương (Hà Nội). Năm 1980-1981, công tác hướng nghiệp đã được đưa vào trường phổ thông. Từ 1981 đến 1986 tài liệu sinh hoạt hướng nghiệp cho học sinh cuối cấp phổ thông cơ sở và phổ thông trung học được biên soạn.

Từ 1987 đến 1991, do nguyên nhân khách quan nên các phong trào hướng nghiệp ở các địa phương bị sa sút nghiêm trọng, công tác tư vấn tạm thời bị dừng lại. Tháng 3/1991, đầu mối tổ chức chỉ đạo hoạt động lao động - hướng nghiệp toàn ngành được khôi phục lại và trung tâm hướng nghiệp toàn ngành trực thuộc Bộ Giáo dục Đào tạo được thành lập. Sau đó là việc biên soạn một tập tài liệu "Tư vấn nghề cho học sinh phổ thông".

Từ năm 2000, Văn phòng Tư vấn Tâm lí Trẻ em thuộc Ủy ban Dân số - Gia đình - Trẻ em TP.HCM phối hợp với các UBDSGĐTE và phòng giáo dục - đào tạo các quận thành lập các phòng tư vấn

tâm lí học đường ở một số trường trung học cơ sở. Hình thức tham vấn học đường nói chung, và tư vấn nghề nói riêng hiện nay chủ yếu xuất hiện trong các trường phổ thông trung học tư thục, như Trường phổ thông trung học Dân lập Đinh Tiên Hoàng, Nguyễn Tất Thành, Trần Hưng Đạo.

Kết quả tham vấn tại một số trường phổ thông ở Hà Nội (như Trường phổ thông trung học Nguyễn Tất Thành, Trường phổ thông trung học Trần Hưng Đạo) cho thấy bên cạnh những chủ đề về tình bạn, tình yêu thì vấn đề học tập, hướng nghiệp và quan hệ trong gia đình giữa cha mẹ và con cái liên quan đến áp lực học tập luôn là những nội dung khiến các em băn khoăn nhiều nhất - chiếm 57,5%[1]. Tư vấn nghề ở một số trường hiện nay là dùng các Test để kiểm tra các phẩm chất nhân cách của học sinh nhằm tìm ra khả năng của họ trong tương quan với những yêu cầu của một trường học, một nghề nhất định; chỉ dẫn những thông tin tóm tắt về tình hình thi tuyển đại học của các năm trước; đưa ra những lời khuyên về hướng nghiệp... Tuy nhiên cũng có trường kết hợp cả hình thức xem số tử vi để tư vấn hướng nghiệp cho học sinh!

Tư vấn hướng nghiệp tại trường THPTDL Z.

"Đây là mảng do thầy X phụ trách. Tôi thực sự bất ngờ khi được tiếp xúc với hình thức tư vấn hướng nghiệp ở đây. Tại trường, tư vấn hướng nghiệp bắt đầu với học sinh lớp 11, mỗi học sinh sẽ được phát một phiếu "Tư vấn hướng nghiệp" và điền đầy đủ những thông tin trong phiếu đó. Trong phiếu có một số thông tin, bao gồm: Phần đầu là những thông tin do học sinh cung cấp: Họ và tên; Ngày, tháng, năm sinh; phút, giờ sinh (rất quan trọng); năng khiếu, sở thích, tính cách... Phần sau là một số thông tin do nhà tư vấn điền vào sau khi đã làm công tác gọi là Hướng nghiệp.

Sau khi nhận được phiếu "Tư vấn hướng nghiệp", tư vấn viên sẽ lập một lá số tử vi trên cơ sở họ tên, ngày, tháng, năm sinh, giờ sinh

[1] Nguyễn Thị Nhân Ái, *Tham vấn nhìn từ góc độ giáo dục gia đình*, T/c Tâm lí học số 12/2007.

của học sinh. Người có khả năng "giải mã" những thông tin trong lá số này chỉ có thầy X. Dựa vào những thông tin học sinh cung cấp, "nhà tư vấn" biết được học sinh này phù hợp với nghành nghề nào, nên thi vào trường nào và trên cơ sở đối chiếu với học sinh (gọi từng học sinh lên và trao đổi với thầy xem năng lực, tính cách của em có đúng như những gì thầy giáo nói không), những thông tin phù hợp sẽ được ghi vào phiếu. Theo như đánh giá của nhân viên phòng tư vấn thì mức độ chính xác khoảng 70 - 80%".

(Trích báo cáo thực tập tham vấn của MTP, K49, 2007)

Khi cá nhân có vấn đề và có nhu cầu được giúp đỡ họ sẽ tìm đến các trung tư vấn giúp để được trợ giúp. Tuy nhiên tham vấn học đường đôi khi lại không như vậy. Nhìn chung học sinh tự đến phòng tham vấn học đường là rất ít. Phần nhiều học sinh tới phòng tham vấn trường học là do giáo viên gửi đến. Điều này tạo ra một tâm lí gượng ép, thiếu sẵn sàng hợp tác của học sinh đối với tham vấn viên. Mặt khác, việc giáo viên bộ môn trong trường có cái nhìn về tham vấn học đường khác với nhà tham vấn trong cách giúp học sinh giải quyết vấn đề cũng gây cản trở cho học sinh tiếp cận với tham vấn học đường. Ví dụ như, không ít giáo viên trong trường có quan niệm Phòng Tham vấn tâm lí là nơi chỉ những người có vấn đề mới phải đến, điều này làm cho học sinh rất sợ khi phải đến đây. Ngoài ra, do có khó khăn về địa điểm tham vấn, nên có những trường phải đặt phòng tham vấn tâm lí ở trong phòng hội đồng nhà trường nên đã rất ảnh hưởng đến quá trình tham vấn. Chính điều này cũng làm cho học sinh sợ khi đến phòng tham vấn!

- *Tham vấn tại các trung tâm*

Nhà tham vấn đối mặt với thân chủ, trong cuộc tư vấn (thuộc loại) này, nhà tham vấn không chỉ hiểu thân chủ thông qua hành vi ngôn ngữ, mà cả hành vi phi ngôn ngữ (cử chỉ, điệu bộ nét mặt...).

Đây là loại hình tham vấn tâm lí được coi là hiệu quả nhất, đồng thời cũng là loại hình tham vấn khó nhất. Có những vấn đề của thân chủ chỉ tham vấn thành công thông qua hình thức tham vấn này. Vì loại hình tham vấn này cho phép khám phá chiều sâu vô thức của thân chủ và xúc cảm, tình cảm của họ.

Đã có nhiều bài báo phản ánh về không gian làm việc của phòng tham vấn trực tiếp, như còn quá chật hẹp, không đảm bảo về tính riêng tư và bí mật trong tham vấn, trị liệu. Ví dụ như ý kiến của TS. Trần Thị Giồng: "*Một số trung tâm có nhiều phòng tham vấn tâm lí chỉ có vách ngăn tạm nên tư vấn viên nghe tiếng nói chuyện của nhau rõ mồn một. Rất nhiều cơ sở thiết kế phòng ngồi với nhiều bàn khác nhau trong một căn phòng không có vách ngăn, nên mọi người có thể nhìn nhau, và vô tình hay tò mò nghe chuyện của nhau. Thậm chí một số cơ sở còn dùng phòng làm việc để tiếp thân chủ*"[1].

Ở Việt Nam, tham vấn chưa được tổ chức thành một dịch vụ xã hội hoàn chỉnh; quy trình hoạt động chưa triển khai thống nhất về tổ chức, chính sách, cơ chế, lực lượng, đào tạo, pháp lý. Mặt khác, tham vấn là một khoa học mang tính chuyên ngành, việc tồn tại nhiều nguồn lí luận khác nhau, nhiều cách tiếp cận khác nhau - nhiều khi trái ngược nhau, đã làm cho "sự khởi đầu nan" của chúng ta càng khó khăn trong việc xác định phương pháp tiếp cận thực hành.

So với lần thực tập tham vấn qua mạng trước, trong lần thực tập tham vấn trực tiếp này tôi được luyện lại các kĩ năng như lắng nghe, thấu cảm, phản hồi và đặt câu hỏi. Điều này giúp tôi nhận ra là việc đưa ra một câu hỏi trực tiếp đòi hỏi người làm tham vấn phải nhanh hơn và cẩn trọng hơn so với khi làm tham vấn qua mạng. Trong tham vấn qua mạng, nếu đánh sai từ nào, câu nào ta có thể xóa đi viết lại, nhưng trong tham vấn trực tiếp thì không thể làm lại được.

(HTH, K49, 2007)

---

[1] Báo cáo của TS. Trần Thị Giồng, *Hội thảo khoa học về tư vấn tâm lí tại thành phố Hồ Chí Minh*, 2006.

- Tham vấn tại gia

Nhiều nhà tâm lí học và ngay cả sinh viên tâm lí học chọn cách cung cấp dịch vụ trợ giúp tại chính gia đình thân chủ, hoặc đề nghị thân chủ đến nhà mình để tham vấn, trị liệu tâm lí. Trên thế giới, để được hành nghề độc lập mà không cần giám sát chuyên môn, các chuyên gia phải đạt được trình độ đào tạo và có kinh nghiệm thực hành trung bình 8, 9 năm và phải vượt qua các kì thi để đạt được chứng nhận đủ tiêu chuẩn làm độc lập. Còn ở Việt Nam, các nhà tham vấn tại gia đôi khi chỉ cần bằng cử nhân tâm lí học cũng "đủ tự tin" để hành nghề. Thông thường công việc của họ là giúp đỡ trẻ em có vấn đề khuyết tật, vấn đề học đường. Công việc của họ đôi khi thuần túy như một "bảo mẫu", hoặc khá vất vả khi phải "chăm sóc" những trẻ tự kỉ, hay chậm phát triển tâm thần. Ngược lại, những nhà tâm lí học có bằng cấp hoặc trình độ khá hơn thường thăm khám tâm lí một cách không chuyên tại nhà. Công việc của họ thường nhằm mục đích duy trì thực hành nghề nghiệp (ví dụ như các giáo viên dạy tham vấn tại các trường đại học có nhận thân chủ tại gia) hơn là nhằm mục đích sinh tồn. Vì vậy các khách hàng của họ thường chủ yếu là "người quen của những người quen".

4. Đánh giá chung về thực trạng tham vấn ở Việt Nam

Ở Việt Nam, hoạt động tham vấn chủ yếu mới chỉ dừng lại ở hình thức tự phát của việc ra đời các dịch vụ tư vấn về tình yêu, hôn nhân, gia đình, sức khoẻ sinh sản, phần lớn qua điện thoại. Các hoạt động này xuất phát từ nhu cầu trợ giúp những cá nhân, gia đình không có khả năng

> *Tham vấn viên vừa ăn hoặc vừa cắn hạt dưa vừa nói chuyện với thân chủ; câu giờ (có ca tư vấn qua điện thoại kéo dài đến sáu giờ/1.500 đồng/phút)... Nguy hiểm hơn, một số tham vấn viên đem suy nghĩ chủ quan và kinh nghiệm sống của mình áp đặt lên thân chủ hoặc cho những lời khuyên vô bổ*[1].

---

[1] Ý kiến của các chuyên gia tham vấn trong Hội thảo khoa học Quốc gia: *Tư vấn tâm lí - giáo dục, lí luận, thực tiễn và định hướng phát triển*, Thành phố Hồ Chí Minh, 18/2/2006.

đương đầu với những khó khăn của mình. Trong vòng 10 năm trở lại đây, các dịch vụ tham vấn trực tiếp xuất hiện và đáp ứng được nhu cầu trợ giúp tinh thần cho người dân. Tham vấn, tư vấn đang trên đà "trăm hoa đua nở". Đây là những tín hiệu đáng mừng cho sự phát triển của nghề tham vấn, trị liệu trước những đòi hỏi của nhu cầu chăm chữa tâm lí của xã hội. Một điều ngạc nhiên mà ít ai ngờ đến là tìm đến các dịch vụ tham vấn/ trị liệu tâm lí qua mạng cũng phải đợi chờ bởi có quá nhiều người đã tìm đến. ThS. Tô Thị Hạnh, người đã trực tiếp làm việc được 4 năm tại công ty tư vấn đầu tư y tế, cơ quan chủ quản của website: www.tamsubantre.org, cho biết: "*Nhu cầu tham vấn trị liệu là rất lớn, rất nhiều đường dây tư vấn điện thoại mọc lên, ngoài ra còn có nhiều trung tâm làm trực tiếp. Riêng trên mạng internet thì có ngày chúng tôi tiếp nhận từ 10, 20 thậm chí là 30 khách hàng chờ tư vấn. Phần lớn là khách hàng muốn chia sẻ về vấn đề tâm lí*".

Đối với lĩnh vực tham vấn và trị liệu tâm lí cho những người có tổn thương tâm lí, chúng ta luôn nhớ đến vai trò tiên phong của các bác sĩ tâm thần trong việc điều trị những người có rối loạn tâm lí. Đặc biệt tên tuổi của cố bác sĩ Nguyễn Khắc Viện cùng với các cộng sự của ông ở trung tâm nghiên cứu tâm lí trẻ em (N-T) - những người đã đưa việc chữa trị các rối nhiễu tâm lí trẻ em sang hướng không dùng thuốc. Điều này đã làm rõ được vai trò của các nhà tâm lí học, đặc biệt là các nhà tâm lí học thuộc Bộ môn Tâm lí học Lâm sàng và Bộ môn Tâm lí học Tham vấn. Hiện nay, dù Nhà nước chưa cấp mã nghề trợ giúp tâm lí cho ngành Tâm lí học nhưng chỗ đứng của các nhà tham vấn/trị liệu đã tồn tại trong xã hội. Và vị thế này ngày càng được khẳng định.

Tại hội thảo đầu tiên tại Hà Nội (2002) bàn về Thực trạng công tác tham vấn trẻ em, những người tham gia hội thảo đã tập trung thảo luận về cách hiểu, cách sử dụng thuật ngữ Tham vấn và chỉ ra những hạn chế, yếu kém về thực trạng công tác tham vấn, như cho rằng: Nhiều cán bộ tham vấn chưa thực sự

phân biệt rõ sự khác nhau giữa Tham vấn, Tư vấn và Trị liệu; Bản thân nhiều cán bộ đang làm công tác tham vấn, nhưng chủ yếu cho lời khuyên, giảng giải vấn đề dựa vào kinh nghiệm cá nhân và đạo đức xã hội; Hiệu quả tham vấn kém chủ yếu là do người tham vấn không nắm rõ hệ thống các tri thức về nghề trợ giúp; các phương pháp tiếp cận còn yếu kém; đa số chưa được đào tạo đầy đủ về các kĩ năng tham vấn, không có các nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp chuẩn để định lượng hành vi của nhà tham vấn; hoạt động tham vấn không chịu sự giám sát của bất cứ một tổ chức pháp lí nào; các trung tâm tham vấn không có mối quan hệ với nhau về tổ chức, chuyên môn, nghiệp vụ và quy chế quản lí và còn khá nhiều nhà tham vấn không được đào tạo từ chuyên môn Tâm lí học[1].

Từ năm 2003 đến nay ở Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh đã tổ chức khá nhiều cuộc hội thảo liên quan đến tham vấn và trị liệu[2]. Tuy nhiên, những điều được đề cập trong hội thảo đầu tiên về thực trạng tham vấn ở Việt Nam đến nay vẫn còn giá trị. Trong đó, sự thiếu đào tạo chuyên nghiệp là một trong những nguyên nhân cơ bản đưa đến tình trạng yếu kém trong hoạt động tham vấn hiện nay!

Có nhiều lí do để giải thích cho nhận định này, trong đó có sự thiếu chuyên nghiệp trong hành nghề của các cán bộ đang làm công tác tham vấn. Thực tế là đa số cán bộ tham vấn không

---

[1] Báo cáo của lãnh đạo UBDS & GĐVN về "Thực trạng công tác tham vấn hiện nay" tại hội thảo bàn về công tác tham vấn trẻ em, tổ chức tháng 4/2002 tại Hà Nội.

[2] Có thể kể ra vài hội thảo mà chúng tôi được biết, như: Hội thảo Quốc tế về: kinh nghiệm trợ giúp tâm lí do trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn tổ chức 2 lần (2003, 2008), về tham vấn và trị liệu tâm lí do Khoa Tâm lí học (ĐHSPHN) tổ chức 2006, về lĩnh vực chăm chữa sức khỏe tâm thần do Khoa Sư phạm (ĐHQGHN) tổ chức 2 lần (2007, 2008) và Hội thảo khoa học Quốc gia: Tư vấn tâm lí - giáo dục, lí luận, thực tiễn và định hướng phát triển, Thành phố Hồ Chí Minh, 2006.

được đào tạo bài bản nên chưa đạt yêu cầu, hoạt động chủ yếu bằng sự nhiệt tình, bằng kinh nghiệm dẫn đến áp đặt chủ quan quan điểm của bản thân cho thân chủ. Có rất nhiều cán bộ tham vấn, mặc dù đã được học và hiểu rõ bản chất của tham vấn nhưng hành động của họ vẫn giống như một cố vấn, một nhà giáo, một luật sư hoặc đóng vai trò làm cha mẹ, bề trên của thân chủ[1].

2. Vấn đề đào tạo cán bộ tham vấn theo hướng chuyên nghiệp ở Việt Nam

- Đào tạo sinh viên tâm lí học làm tham vấn/trị liệu

Neukrug (1999) cho rằng công tác đào tạo các nhà tham vấn thường mang tính rộng rãi, mặc dù không thường xuyên kĩ lưỡng như đào tạo những nhà tâm lí học lâm sàng. Họ làm tham vấn cá nhân hoặc nhóm, cung cấp và giải thích những đánh giá giáo dục và tâm lí, cung cấp nghề tham vấn chuyên nghiệp, tư vấn trên diện rộng các vấn đề thuộc về giáo dục và tâm lí, đưa ra những hướng dẫn hoạt động thích hợp có tính phát triển cho tất cả các lứa tuổi. Mặc dù các nhà tham vấn nhìn chung không chuyên về tâm bệnh học nhưng họ luôn có một số kiến thức về sự điều chỉnh những sai biệt và biết chuyển các cá nhân đến đâu khi họ cần các phương pháp điều trị sâu hơn. Các nhà tham vấn trên thế giới có một số chức danh như sau: Nhà tham vấn học đường; Nhà tham vấn sức khoẻ tâm thần/nhà tham vấn cộng đồng; Nhà tham vấn trong thực hành hướng nghiệp cho sinh viên; Nhà tham vấn phục hồi; Nhà tham vấn tuổi già; Nhà tham vấn hôn nhân và gia đình. Các chức danh này đều đi kèm với các điều khoản quy định nghề nghiệp nhất định và được pháp luật bảo vệ và kiểm soát.

---

[1] Trần Thị Minh Đức (2003), *Thực trạng tham vấn ở Việt Nam: Từ lí thuyết đến thực tế*, Tạp chí Tâm lí học tháng 2.

Ngành Tâm lí học ở Việt Nam bắt đầu đào tạo cử nhân từ 1965. Hơn bốn mươi năm qua các cử nhân tâm lí học nhiều thế hệ đã đáp ứng tốt công việc nghiên cứu và giảng dạy tâm lí, bởi mã nghề tâm lí học cho đến nay vẫn là nghiên cứu và giảng dạy tâm lí học.

Thực chất môn học Tham vấn với 2 đơn vị học trình chỉ nhằm giới thiệu sơ qua những kiến thức căn bản cho sinh viên chứ không thể đi chuyên sâu, vì chúng ta không thể quên đây là Khoa Tâm lí - giáo dục chứ không phải khoa Tham vấn, khi ra trường sinh viên làm việc về lĩnh vực tâm lí giáo dục ở các trường phổ thông, cao đẳng và đại học... Tuy nhiên, nếu sinh viên ra trường làm tham vấn thì họ vẫn có thể làm được vì họ được trang bị kiến thức chuyên ngành tâm lí có liên quan. Nhưng chất lượng và hiệu quả ở đây sẽ không được tốt là điều không tránh khỏi. (Phỏng vấn TS Nguyễn Thị Mùi, 2006)

Môn Tham vấn thời gian qua tại các cơ sở đào tạo đại học chỉ được dạy với tư cách là một môn học trong một chuyên ngành lớn, với thời lượng còn mỏng, trung bình 2, 3 tín chỉ cho một môn. Các cơ sở đào tạo môn Tham vấn chưa có tài liệu thống nhất về nội dung môn học. Mặt khác lớp học thường quá đông, trung bình 70 sinh viên, thậm chí có nơi lên tới 100 - 150 sinh viên trong một lớp. Vì vậy khả năng sinh viên được luyện tập các kĩ năng tham vấn là chưa được đáp ứng, trong khi đó học tham vấn sinh viên cần phải được thực hành nhiều hơn về mặt kĩ năng.

Thực tế cho thấy hầu hết các cơ sở đào tạo tâm lí học ở Việt Nam đều chưa thực sự xuất phát từ quan điểm đào tạo cho người học có một nghề, có khả năng hành nghề. Do đó hầu hết sinh viên tâm lí học ra trường có bằng cử nhân Tâm lí học, Tâm lí giáo dục "với một mớ lí thuyết và không biết dùng vào việc gì khi đi làm"[1].

Ở Việt Nam, mới có ba Khoa Tâm lí học trong cả nước có đào tạo chuyên ngành Tham vấn theo hướng tâm lí học tham vấn

[1] Tiến sĩ Quản Trường Sơn, Bệnh viện tâm thần Trung ương 103. *Trích báo cáo hội thảo 10 năm kỉ niệm Khoa Tâm lí học*, Đh KHXH&NV, tháng 12/ 2007.

(tham vấn nằm trong Khoa Tâm lí học). Đó là Khoa Tâm lí học tại Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn và Đại học Sư phạm, thuộc Hà Nội và khoa Tâm lí học Trường Đại học Văn Hiến, Thành phố Hồ Chí Minh.

Khoa Tâm lí học, Trường ĐHKHXH&NV đã và đang có những thay đổi trong đào tạo theo hướng thực hành chăm chữa "bệnh tâm lí". Trong chương trình cử nhân tâm lí học đã xuất hiện các môn học hướng đến dạy kĩ năng tâm lí, dù bước đầu mới ở dạng "thực hành hoá lí thuyết". Các môn học như: Tham vấn tâm lí học tham vấn, kĩ năng tham vấn, Phân tích ca, Trị liệu tâm lí, Tâm lí học lâm sàng, Chẩn đoán tâm lí, Tâm bệnh học và hai kì thực tập thực tế chuyên ngành và toàn khoá tại cơ sở đã giúp sinh viên tâm lí học tăng cường "cảm giác nghề nghiệp" và hướng sinh viên đến sự tự giác "học nghề" tại các cơ sở trợ giúp tâm lí.

Việc Khoa Tâm lí học thành lập chuyên ngành Tâm lí học Lâm sàng năm 2001 và tới năm 2008 thành lập thêm chuyên ngành Tâm lí học Tham vấn (mỗi chuyên ngành có 360 giờ học riêng) cho thấy những bứt phá trong đào tạo của Khoa. Tuy nhiên, từ góc độ đào tạo nghề tâm lí theo hướng chuyên nghiệp chúng tôi thấy vẫn còn nhiều điều cần bàn.

Như giáo sư Jeffrey Fagen, Đại học St. John (2006) trong một hội thảo quốc gia về tham vấn tại Hà Nội đã cảnh báo rằng: "Đào tạo trong trường đại học về tâm lí học chỉ cung cấp khung chương trình nhằm đạt mức cơ bản để làm nghề và việc hoàn thành chương trình học lí thuyết tâm lí không bảo hành cho sự hành nghề thành công". Vì vậy chúng tôi cho rằng việc thực tập có giám sát của các chuyên gia cơ sở và giảng viên đại học là rất cần thiết cho việc nâng cao tay nghề của sinh viên ngành Tâm lí học.

Xét về nội dung đào tạo, các môn học thuộc lĩnh vực tâm lí học có lượng kiến thức, kĩ năng có thể ứng dụng vào công việc tham vấn và trị liệu là không nhiều (vì hai năm đại học đầu tiên, sinh viên chủ yếu học các môn không thuộc về ngành Tâm lí học), ngoài ra vẫn còn nhiều môn học nhỏ lẻ, mang tính đại cương. Quan trọng hơn, thời gian đào tạo cho người làm tâm lí thực hành là quá

ngắn. Hiện nay chỉ với tấm bằng đại học 4 năm, các cử nhân tâm lí học đã có thể được nhận vào làm việc tại các trung tâm tư vấn, bệnh viện, trường học, hoặc hành nghề tâm lí độc lập tại nhà. Trong khi ở các nước có nghề trợ giúp phát triển, để hành nghề tham vấn hay trị liệu tâm lí, một người ít nhất phải có bằng thạc sĩ với vài năm thực hành nội trú có giám sát. Cách đào tạo người làm nghề tâm lí hiện nay ở Việt Nam khiến cho nhiều sinh viên ra trường lúng túng khi phải đương đầu với thân chủ và nan đề của họ. Kết quả là các cử nhân tâm lí học đã không đáp ứng được yêu cầu của các cơ sở thực hành.

- *Thực tập tham vấn của sinh viên tâm lí học*

Trong bối cảnh phát triển nghề tâm lí hiện nay ở Việt Nam, một số sinh viên khoa Tâm lí học đã tham gia vào các hoạt động nghề nghiệp ngay từ khi còn học năm 2, 3. Công việc mà sinh viên thường làm là trợ giúp trẻ em có khó khăn về tâm lí, về học đường. Và, với bằng cử nhân tâm lí học, sinh viên có thể được nhận làm việc ở các trung tâm tư vấn, trường học, phòng khám tâm lí - y tế, mặc dù các kĩ năng tâm lí chuyên ngành của sinh viên được trang bị ở đại học còn rất mỏng và sơ sài so với yêu cầu của nghề nghiệp. Sự góp mặt của sinh viên trong thực hành nghề trợ giúp tâm lí đang đặt lại vấn đề thực tập thực tế của sinh viên đối với Khoa Tâm lí học, Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn.

Với quan niệm Tâm lí học là một nghề thì thực tập thực tế của sinh viên cần được nhìn nhận như một phương pháp đào tạo chuyên nghiệp và liên tục, mang tính tích lũy và nâng dần sự phức tạp của việc thực hành kĩ năng, phương pháp tiếp cận, cũng như sự ý thức hoá về khía cạnh chuyên môn, đạo đức và pháp lí của nghề... Điều này bắt buộc các chương trình thực tập phải gắn với các cơ sở thực hành và phải có

quy trình giám sát từ giáo viên và chuyên viên cơ sở.

Trong một số năm trở lại đây, những cơ sở thăm khám tâm lí và tư vấn tâm lí (như đã nói ở trên) đang là những địa chỉ thu hút sự thực hành nghề của sinh viên tâm lí học. Trong điều kiện không phải mọi cơ sở thực tập về tâm lí học ở Việt Nam đều có các nhà

tâm lí học được đào tạo ở cấp thạc sĩ hay tiến sĩ chuyên ngành, thì việc đưa sinh viên đến những cơ sở thực hành nhằm cung cấp cho họ một sự đào tạo mở rộng theo lối kinh nghiệm thực tế với sự giám sát kết hợp của giáo viên đại học là rất khả quan. Tuy nhiên, thực tế việc xây dựng quy trình thực tập cho sinh viên ở các trường Đại học có đào tạo tâm lý học, cũng như quan niệm về giám sát sinh viên thực tập đã chưa được nhìn nhận một cách nghiêm túc từ phía giáo viên và cơ sở thực tập.

Hiện nay nhiều chuyên gia tâm lí và các giáo viên dạy đại học vẫn còn coi nhẹ việc dạy sinh viên thực hành và thực tập thực tế ở cơ sở. Vì vậy công tác giám sát sinh viên thực tập không gây được sự quan tâm từ phía các giáo viên có chuyên môn sâu. Điều này có nghĩa là chúng ta hiểu không đúng về vai trò người giám sát, người hướng dẫn sinh viên thực tập. Ví dụ như ở Khoa Tâm lí học, ĐHKHXH&NV, tất cả các giáo viên trẻ nhất, giáo viên mới ra trường ở các bộ môn, như Bộ môn Tâm lí học xã hội, Tâm lí học lâm sàng và Tâm lí học quản lí - kinh doanh đều chịu trách nhiệm xây dựng chương trình và đảm nhận việc giám sát thực tập của sinh viên. Có vẻ như các giáo viên trẻ đang cảm thấy bị trút gánh nặng chuyên môn lên đầu vì họ thực sự chưa cảm thấy vững vàng về kiến thức và kĩ năng chuyên ngành, trong khi công tác giám sát thực tập đòi hỏi nhiều kinh nghiệm chuyên môn và quan trọng hơn, người giám sát phải có năng lực hướng dẫn sinh viên thực tập - có kĩ năng giám sát!

Hiện nay nhiều trường đại học có đào tạo tâm lí/tham vấn nhưng có mối quan hệ lỏng lẻo với các cơ sở thực hành tham vấn. Và ngược lại, các cơ sở tham vấn cũng chưa thấy hết vai trò, trách nhiệm của mình trong việc nâng cao tay nghề và khai thác khả năng của sinh viên cho công việc của mình - những người mà họ sẽ tiếp nhận làm

> *Thực tập ở bệnh viện, giáo viên không biết rõ sinh viên thực tập thế nào; cơ sở thực tập thì chẳng ai quan tâm đến sinh viên có đến hay không và muốn làm gì. Trong khi sinh viên thấy có nhiều việc có thể giúp được họ. Ví dụ như hỏi chuyện để làm giảm căng thẳng người nhà của bệnh nhân.*
>
> (Sinh viên Bộ môn Lâm sàng, K.48, 2006).

việc. Vì vậy khi sinh viên xuống cơ sở thực tập họ thường không được hướng dẫn, hay giám sát. Thậm chí có nhiều nơi dù đã có kí kết nhưng khi sinh viên xuống thực tập, cũng không có ai hướng dẫn. Ý kiến của PGS.TS. Trần Tuấn Lộ, Trưởng khoa Tâm lí học, Trường Đại học Dân lập Văn Hiến, cho thấy việc đưa sinh viên đi thực tập và kiến tập đang gặp rất nhiều khó khăn. Sinh viên không có người hướng dẫn vì nhiều tư vấn viên không có kiến thức nền tảng về Tâm lí học. Nhiều cơ sở từ chối không nhận sinh viên thực tập vì không có kiến thức và kĩ năng để hướng dẫn. Còn sinh viên ra trường thường khó xin được việc làm vì các cơ sở đều nhận người có kinh nghiệm sống!

Có một thực tế trớ trêu là: Thực tập nâng cao tay nghề tại cơ sở của sinh viên thường được đánh giá bằng một báo cáo thực tập, mà nội dung của nó chủ yếu tập trung vào vấn đề lí thuyết, hoặc sao chép các cứ liệu xin được ở bệnh viện, phòng khám hay trường học. Điều này có vẻ như chúng ta đã quên mục tiêu thực tập thực tế của sinh viên tại cơ sở. Nhận xét của những sinh viên được phỏng vấn giúp chúng ta hình dung được thực trạng thực tập của sinh viên ở cơ sở.

Do coi nhẹ quá trình học thực hành của sinh viên nên dường như giáo viên đưa sinh viên đi thực tập trong trách nhiệm là người "bảo vệ" sinh viên, quan tâm đến chuyện ăn ngủ của sinh viên, hơn là người giúp sinh viên củng cố những kiến thức, kĩ năng đã học; giúp sinh viên có thể áp dụng những điều đã học vào thực tế ở cơ sở. Tại các cơ sở thăm khám sức khỏe tâm thần, nơi sinh viên cần đến thực tập thực tế, việc gần như "phó mặc" trách nhiệm giám sát thực tập cho chuyên gia ở cơ sở, trong khi sự liên hệ của các trường đại học với các cơ sở này còn lỏng lẻo về cam kết, đã dẫn tới hiện tượng sinh viên "tự bơi", "tự ngụp lặn" để có được cảm giác nghề! Những sinh viên coi trọng việc nâng cao tay nghề thường cảm thấy như bị bỏ rơi trong các đợt thực tập như thế!

Xem xét hiệu quả làm việc của các cử nhận tâm lí học trong lĩnh vực sức khỏe tâm thần, Tiến sĩ Quản Trường Sơn (Bệnh viện Tâm thần Trung ương 1) trong báo cáo nhân dịp kỷ niệm 10

năm thành lập Khoa Tâm lí học, ĐHKHXHNV, tháng 12/ 2007, có nhận xét như sau: "*Cái nổi bật chưa được của các nhà tâm lí học trẻ là họ có quá ít các kĩ năng thực hành, như kĩ năng hỏi chuyện lâm sàng, kĩ năng quan sát, làm test.v.v... Đứng trước một bệnh nhân tâm thần gọi không nói, hỏi không thưa, các cử nhân tâm lí mới ra trường lúng túng không biết phải làm gì. Cái chưa được thứ hai là các nhà tâm lí học trẻ được đào tạo tại các Khoa Tâm lí học thường có kiến thức chung chung, cơ bản, không chuyên sâu, cái gì cũng biết và rút cục không biết cái gì. Điều này có liên quan đến việc đào tạo đại trà không phân theo chuyên ngành hoặc thời lượng đào tạo theo chuyên ngành và thực tập thực hành tại cơ sở còn quá ít. Cái chưa được thứ ba liên quan đến khả năng làm việc độc lập. Họ thường tuyệt đối hóa kiến thức trong sách vở, ít có khả năng suy nghĩ độc lập... Nguyên nhân là do phương pháp đào tạo ở khoa còn chưa chú ý thúc đẩy tính tích cực sáng tạo của sinh viên. Cái chưa được thứ tư là khả năng làm việc và hợp tác theo nhóm của các cán bộ tâm lí trẻ còn rất hạn chế...*"

> *Những quảng cáo trên mạng và trên các phương tiện khác của các trung tâm tư vấn, tham vấn về tay nghề của đội ngũ chuyên gia trợ giúp và tính đa năng trong chữa trị tâm lí ở tất cả các lĩnh vực phơi bày rõ nét thực trạng hành nghề tham vấn, trị liệu tâm lí, cũng như khía cạnh đạo đức của người hành nghề trợ giúp hiện nay ở Việt Nam.*

Việc sinh viên còn ít được luyện kĩ năng tham vấn, ít được thực hành ca phản ánh tình trạng học "chay", thiếu hiểu biết thực tế. Ngoài ra, để được làm việc như một nhà tham vấn/ trị liệu thì sự trau dồi những kinh nghiệm thường xuyên đòi hỏi người trợ giúp tâm lí phải tự trả tiền học thêm ngoài luồng là rất nhiều và rất đắt. Như ở Khoa Tại chức, Trường Đại học Toulouse II, thường mở những khóa học thêm ngoài luồng để được nâng cao kĩ năng cho người muốn đi sâu vào lĩnh vực thực hành. Ví dụ, với trắc nghiệm Rorschach (trắc nghiệm này được dạy trong chương trình chính khóa của hệ cao học) người học phải trả khoảng 480 euros cho một tuần học

(tương đương với 10 triệu đồng, giá tiền năm 2005). Tất cả những đòi hỏi ngặt nghèo đối với người làm tham vấn/trị liệu trên thế giới hầu như không được "cập nhật" đáng kể vào các chương trình đào tạo nghề tâm lí ở Việt Nam. Điều này không thể không ảnh hưởng đến chất lượng chăm chữa tâm lí của các nhà tham vấn đối với các khách hàng của họ.

Nghề tham vấn đòi hỏi sự "trong sáng về đạo đức" của các nhà tham vấn. Vì vậy, khi làm việc với khách hàng họ buộc phải tuân theo những quy tắc đạo đức hành nghề một cách tự nguyện. Các nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp giúp làm rõ trách nhiệm của nhà tham vấn với xã hội, mang lại sự yên tâm cho khách hàng và giúp các nhà tham vấn duy trì tính chính trực nghề nghiệp.

Ở Việt Nam, tư tưởng "Dạy tâm lí học là dạy nghề tâm lí" chưa được thực sự quán triệt ở các cơ sở đào tạo. Chương trình đào tạo cho sinh viên ngành Tâm lí học không nhấn mạnh về đạo đức nghề nghiệp trong gần hết các bộ môn chuyên ngành nói chung và môn Tham vấn, trị liệu nói riêng. Vì vậy, hiện tượng thiếu trung thực trong quảng cáo của một số người làm nghề tham vấn/trị liệu nổi lên đáng được báo động.

Trò chuyện với các chuyên gia tham vấn/trị liệu, nhiều người nói rằng họ cảm thấy rất lúng túng nếu có ai đó nhờ họ tìm giúp một chuyên gia tâm lí cho nan đề của họ hay gia đình họ. Tuy nhiên nếu chúng ta thử dạo qua một số trang mạng quảng cáo của các trung tâm tham vấn và trị liệu sẽ thấy bất ngờ về tính chất "rao hàng" của các trung tâm này. Với tư cách là khách hàng, liệu có bao nhiêu người tin rằng trên thế giới có những trung tâm tham vấn đa năng? Như có thể "tham vấn về hôn nhân gia đình, khủng hoảng, tâm lí lứa tuổi; vấn đề trẻ vị thành niên, hỗ trợ trẻ rối loạn phát triển, định hướng nhân cách, giá trị sống; tham vấn sức khỏe sinh sản, giới tính, tình dục, HIV; tham vấn cai nghiện, tình cảm đồng tính; tham vấn trẻ chậm phát triển trí tuệ, tham vấn tâm lí cho phụ huynh trẻ chậm phát triển trí tuệ, nhóm thiệt thòi...". Các trung tâm tham vấn theo kiểu "gì gì gi ... cái gì cũng ... làm tuốt" đang được quảng cáo rầm rộ trên các trang mạng.

Việc quảng cáo phóng đại của các dịch vụ trợ giúp tâm lí là một biểu hiện yếu kém trong công tác đào tạo nghề và giám sát nghề. Hiện ở Việt Nam đang tồn tại các quy tắc riêng lẻ do các trung tâm tham vấn, tư vấn tự ban hành và chỉ áp dụng với các thành viên của họ. Việc các tổ chức tham vấn hoạt động độc lập, không có sự liên kết thành một mạng lưới trợ giúp chuyên nghiệp làm cho không kiểm soát được chất lượng dịch vụ của những người hành nghề không được đào tạo. Quan trọng hơn, không bảo vệ được lợi ích của khách hàng và đặc biệt không nâng cao được uy tín và vị thế của nghề trợ giúp tâm lí trong xã hội.

Thực trạng đào tạo tham vấn trong các trường đại học hiện nay khiến chúng tôi hình dung về người học và cơ sở đào tạo như sau: Người học chưa được đào tạo bài bản từ góc độ "nghề", chưa thể làm việc chuyên nghiệp, nhưng họ hoạt động có hiệu quả trong khuôn khổ được đào tạo. Các cơ sở đào tạo tự tin, nhiệt tình và nuôi dưỡng nhiều hi vọng về nghề nghiệp tương lai.

- Đào tạo tham vấn không chuyên

Với sự giúp đỡ của một số tổ chức Quốc tế, đặc biệt UNICEF đã kết hợp với Ủy ban DS&GĐVN và với Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội tổ chức nhiều khóa học tham vấn cơ bản cho các cán bộ thuộc 2 ngành trên. Đặc biệt năm 2001 đã đào tạo được 30 cán bộ tham vấn thuộc các trường đại học, bệnh viện, đoàn thể tổ chức xã hội của Thành phố Hồ Chí Minh và Hà Nội. Đây là lực lượng nòng cốt sẽ tham gia giảng dạy trong các khoá đào tạo về kĩ năng tư vấn tâm lí ở cấp trung ương và địa phương trong phạm vi cả nước.

Là những người tham gia tập huấn về tham vấn cho các tổ chức, cộng đồng có dự án hay cơ sở có dịch vụ tham vấn, chúng tôi nhận thấy rằng nhu cầu nâng cao chuyên môn về thực hành tham vấn tại các cơ sở của các tham vấn viên là rất lớn. Gần 100% nhân viên cơ sở mong muốn được tham gia học các khóa về tham vấn, trị liệu; muốn được có người giám sát khi hành nghề và các hình thức nâng cao tay nghề khác.

Những cơ sở thường ít nhiều có quan tâm đến việc nâng cao kĩ năng và kiến thức cho nhân viên như Dự án tư vấn miễn phí của CIHP, Trung tâm tư vấn An Việt Sơn, phòng tham vấn Viện Tâm lí học, phòng tham vấn tâm lí Hoa Sữa, công ty tham vấn Share, phòng tham vấn Trường phổ thông trung học dân lập Đinh Tiên Hoàng. Thông thường các khóa nâng cao tay nghề hay giám sát hoạt động chuyên môn của cơ sở thường được tập trung vào các vấn đề như kĩ năng tham vấn; tham vấn HIV/AIDS; tham vấn bạo hành, tham vấn lạm dụng (tình dục), tham vấn trẻ em làm trái pháp luật, tham vấn căng thẳng, tham vấn học đường, tham vấn nghề; tham vấn sức khỏe sinh sản, trị liệu qua các trò chơi, kĩ năng sống, sử dụng trắc nghiệm...

Tôi đã từng tham gia khóa học phải bỏ ra hơn 1 triệu đồng cho 5 ngày do các chuyên gia Úc dạy. Mặc dù kết quả cũng không thu được nhiều như mình mong muốn. Tuy nhiên nếu mình định làm nghề tham vấn - trị liệu thì mình vẫn nên tham gia.

(Ý kiến của một cử nhân tâm lí hành nghề tham vấn tự do).

Thông thường, các khóa tập huấn đều do các tổ chức phi chính phủ tài trợ, hoặc đôi khi do phía cơ quan chi trả tiền. Nhưng khi được hỏi về mức độ sẵn sàng tham gia tập huấn mà phải tự trả kinh phí đào tạo thì cũng khá nhiều ý kiến cho rằng họ sẵn sàng trả một khoản chi phí cho đơn vị đứng ra tập huấn. Những người hành nghề tham vấn đều mong muốn có thể tham gia vào các khóa học thực sự có chất lượng, để có thể đạt được những kĩ năng nghề nghiệp.

Hàng năm các cơ sở tham vấn trung bình tổ chức cho nhân viên tăng cường khoảng 2,3 đợt tập huấn. Các chuyên viên mới vào nghề thường được học một khóa bài bản. Với các khóa học nâng cao kĩ năng theo một chủ đề nhất định thì ngay cả những người đã từng tham gia, họ vẫn muốn tiếp tục được học lại. Điều này thể hiện trong các khóa học khi chúng tôi nhận ra các học viên cũ trong các khóa tập huấn mới. Những học viên này quan niệm rằng học kĩ năng tham vấn giống như học ngoại ngữ, chỗ

nào động đến cũng thấy cần học, càng được học nhiều càng sáng tỏ. Với họ, thích nhất là được làm ca để chuyên gia sửa cho.

Kết quả nghiên cứu cấp Đại học Quốc gia về thực trạng vấn đề thực hành tham vấn và trị liệu, tiến hành từ 2007-2009 của chúng tôi chỉ ra rằng[1]: Đa số những người đang hành nghề tham vấn đều có chung một quan điểm rằng công việc của họ chưa đạt ở trình độ chuyên nghiệp và chưa đáp ứng nhu cầu của khách hàng bởi rất nhiều lí do, trong đó mục tiêu đào tạo ngành học ở bậc đại học có ảnh hưởng rất lớn đến kết quả hành nghề của họ. Hiện nay, mục tiêu đào tạo của ngành Tâm lí học ở các trường đại học còn nặng về lí luận và dàn trải - Đào tạo hướng đến công việc nghiên cứu, hoặc giảng dạy tâm lí, chứ không phải là đào tạo ra những người thực hành, người hành nghề chăm chữa tâm lí. Như vậy trường đại học chỉ là nơi cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản và nền tảng nhất về tâm lí học, còn muốn có thể hành nghề tốt thì bản thân người làm tham vấn, trị liệu và cơ sở phải tự đào tạo theo nhu cầu của xã hội. Vì mục tiêu đào tạo nghề ở các cơ sở có dịch vụ tham vấn là đào tạo nhân viên làm việc trực tiếp với khách hàng, nên họ cần tập trung chủ yếu vào việc bồi dưỡng kĩ năng thực hành cho nhân viên. Qua phỏng vấn các chuyên viên tham vấn, trị liệu ở cơ sở chúng tôi nhận thấy hiện có nhiều hình thức đào tạo nâng cao chuyên môn cho nhân viên.

Việc đào tạo người làm tâm lí học ở các trường đại học chưa phù hợp với công việc cung cấp dịch vụ trợ giúp tâm lí cho xã hội nên đã vô tình làm tăng gánh nặng "đào tạo lại" theo hướng thực hành ở các cơ sở cung cấp dịch vụ tham vấn. Hiện nay ở các trung tâm, phòng khám, phòng tham vấn, phòng trị liệu đang hoạt động tại Hà Nội đều có chung một mô hình đào tạo nâng cao chuyên môn dành cho cán bộ tham vấn, trị liệu, đó là các khóa tập huấn ngắn hạn, trung bình kéo dài khoảng từ 3 đến 5 ngày. Phần lớn các khóa tập huấn này đều là miễn phí do các tổ chức

---

[1] Trần Thị Minh Đức, *Thực hành tham vấn và trị liệu tâm lí - Thực trạng và giải pháp*, đề tài cấp Đại học Quốc gia, Hà Nội, Mã số QX.2007.

như Unicef, Plan, Ngân hàng Thế giới, Quỹ Fort và nhiều tổ chức khác tài trợ, hoặc do các cơ sở làm dự án với nước ngoài có ngân sách dành cho đào tạo cán bộ tham vấn. Chuyên gia tập huấn thường là giáo viên các trường đại học, viện nghiên cứu từng được nhiều tổ chức quốc tế và các tổ chức phi chính phủ nước ngoài ở Việt Nam tài trợ cho các khóa đào tạo nâng cao chuyên môn và phương pháp giáo dục chủ động. Họ được coi là những chuyên gia đánh giá, tập huấn và giám sát độc lập cho các chương trình này. Các chuyên gia cũng có thể là người nước ngoài được mời vào Việt Nam dạy theo dự án.

Vì các chuyên gia thường không thuộc người của cơ sở nên các khóa tập huấn nâng cao chuyên môn cho các tham vấn viên thường được xác định theo lịch trình cả năm dựa vào nhu cầu của nhân viên hoặc do lãnh đạo ấn định với sự đánh giá ban đầu của chuyên gia. Một số cơ sở không chủ trương đào tạo, tập huấn cho nhân viên mà bản thân nhân viên phải tự đi tìm những nơi có tập huấn để xin học hoặc có thể trung tâm gửi nhân viên của mình đến một cơ sở khác đang mở tập huấn hoặc đi tập huấn ở nước ngoài do các tổ chức của nước ngoài tài trợ.

Hiện nay chưa có một đánh giá tổng thể nào về hiệu quả của các khóa tập huấn trên cả nước. Tuy nhiên những kết quả của các khóa tập huấn nhỏ lẻ của một số trung tâm mà chúng tôi thu được cho thấy nhìn chung các nhân viên đều hài lòng với việc thỉnh thoảng được nâng cao chuyên môn. Qua tập huấn hầu hết các học viên đều cảm thấy có "lớn lên".

Bên cạnh hình thức đào tạo theo khóa học, một số cơ sở lại duy trì hình thức đào tạo theo kiểu “phi chính thức”. Các buổi tham vấn thường xuyên cùng chuyên gia trong và ngoài nước, và có thể là các chuyên gia ở chính tại cơ quan đã giúp các nhân viên học hỏi trực tiếp thái độ và kĩ năng để nâng cao tay nghề. Thông thường các nhân viên tham vấn, trị liệu rất hài lòng về các buổi làm việc với sự hướng dẫn của chuyên gia nước ngoài như vậy. Hình thức này thường được thấy ở Trung tâm N-T của cố bác sĩ Nguyễn Khắc Viện,

Công ty tham vấn Share, Trung tâm tham vấn hỗ trợ tâm lí - giáo dục CPEC, Phòng tham vấn tâm lí Hoa Sữa.v.v...

Phần lớn các tổ chức có hoạt động tham vấn, trị liệu hiện nay chủ yếu duy trì hình thức đào tạo bằng cách tự đào tạo: tự nâng cao chuyên môn với nhau. Những người có kinh nghiệm sẽ hướng dẫn, tập huấn cho những người mới vào nghề. Điều này cho thấy người làm nghề tham vấn, trị liệu không chỉ học hỏi và nâng cao trình độ của mình bằng sự giúp đỡ bên ngoài, mà họ còn tự nâng cao tay nghề giữa các đồng nghiệp với nhau. Điều này phản ánh một thực tế là các tham vấn viên đang dần tự ý thức được vai trò nghề nghiệp và công việc mà họ đang làm. Hình thức giúp đỡ theo kiểu "người có kinh nghiệm nhiều hơn hướng dẫn người ít kinh nghiệm hơn" thường gặp nhiều nhất ở các cơ sở có tham vấn trực tiếp với khách hàng.

Tự nâng cao chuyên môn của các nhân viên tham vấn có thể thực hiện bằng cách họ liên lạc thường xuyên với bạn bè để được tham gia vào các khóa tập huấn khác nhau. Một số nhân viên khác lại tìm cách quay lại trường học dự giờ thực hành tham vấn với sinh viên, hoặc học ké với lớp cao học những kiến thức, kĩ năng tham vấn mà ở trình độ đại học họ không được học. Một số khác tự nâng cao bằng cách xin ý kiến hoặc trò chuyện liên tục với giáo viên về các trường hợp họ thấy lúng túng. Một số nhân viên tham vấn có thể tự nâng cao kiến thức, kĩ năng bằng cách tự kiếm các ca quen biết làm miễn phí hoặc nhận ca bên ngoài làm thêm. Về nguyên tắc, cả hai trường hợp này đều vi phạm đạo đức hành nghề. Tuy nhiên xét trong hoàn cảnh ở Việt Nam, bàn luận về vấn đề này sẽ trở thành trò cười khi mà dịch vụ tham vấn hiện chưa có một sự kiểm soát mang tính pháp lí nào!

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 2

1. Hãy nêu ảnh hưởng của một số ngành trợ giúp đến hoạt động của ngành tham vấn chuyên nghiệp
2. Phân tích những điều kiện cho sự ra đời của ngành tham vấn trên thế giới và chỉ ra những yếu tố khẳng định sự phát triển của ngành tham vấn.
3. Phân tích tình trạng hoạt động tham vấn ở Việt Nam và chỉ ra những điều cần làm đối với các nhà tâm lí học cho sự phát triển của nghề tham vấn hiện nay.

CHƯƠNG 3

CÁC LÍ THUYẾT TIẾP CẬN CÁ NHÂN TRONG THAM VẤN TÂM LÍ

*Tôi đã từng đi tham vấn nhiều. Nhà tham vấn đầu tiên của tôi có thể nghe được những phần sâu kín nhất trong con người tôi. Ông ấy đã giúp tôi đi qua một số nỗi đau và sự tổn thương cố hữu. Ông ấy cũng đã giúp tôi xem xét bản thân và khám phá ra những cảm xúc của bản thân tôi. Ông ấy là một **nhà nhân văn**.*

*Nhà trị liệu tiếp theo đã thách thức tôi. Ông ấy đã yêu cầu tôi nhắm mắt lại; tiếp xúc với những suy nghĩ, cảm xúc và cảm giác của tôi và bàn luận về chúng. Ông ấy đã chỉ ra những mâu thuẫn, như việc nhận biết rằng trên thực tế tôi sẽ cười khi tôi giận dữ. Ông ấy đã yêu cầu tôi đi sâu hơn vào bản thân tôi. Ông ấy là **nhà trị liệu Gestalt**.*

*Nhà trị liệu thứ ba mà tôi gặp thường ngồi trên ghế và lắng nghe tôi nói, hiếm khi phản ứng lại; ông ấy cũng không nói gì. Tôi hiếm khi, nếu không nói là chưa bao giờ, nhận được ý kiến phản hồi. Tôi nghĩ ông ấy là một **nhà phân tâm**, hoặc ít nhất là người có định hướng phân tâm.*

*Nhà trị liệu tiếp theo là một người lắng nghe tốt và chỉ ra những lựa chọn mà tôi có trong cuộc đời. Ông ấy sẽ cố gắng để hiểu điều gì là quan trọng với tôi và giúp tôi đánh giá lại bản thân qua những lựa chọn mà tôi đã thực hiện. Ông ấy là một **nhà trị liệu hiện sinh** rất nổi tiếng.*

*Tôi đã gặp một **nhà hành vi** trong một thời gian ngắn. Ông ấy đã giúp tôi tiếp tục làm việc với một số vấn đề trọng điểm. Ông ấy đã có rất nhiều kinh nghiệm, sau đó chúng tôi mới cùng nhau làm việc. Tôi cũng phần nào thích điều đó.*

*Gần đây, tôi đã gặp một **nhà trị liệu nhận thức**. Ông ấy đã giúp tôi hiểu việc tôi đã tạo ra ý nghĩa sai về thế giới như thế*

nào. Ông ấy làm điều đó bằng việc trợ giúp tôi xác định lại những suy nghĩ mà tôi có và bằng việc giúp đỡ tôi nhìn thấy các phương cách phức tạp mà tôi nghĩ về bản chất của mình. Điều này thật thú vị - nhưng sự thay đổi chắc chắn có vẻ khó khăn.

Tôi đã đi tham vấn nhiều. Tôi đã gặp những nhà trị liệu nam và những nhà trị liệu nữ; những nhà trị liệu thấp tay và những nhà trị liệu cao tay; những nhà trị liệu kém và những nhà trị liệu tốt. Tôi nghĩ tham vấn đã làm tôi sâu sắc hơn. Tôi biết nó đã giúp tôi trở thành một người tốt hơn, thành một nhà tham vấn tốt hơn.

(E.D. Neukrug, 1999)

Các lí thuyết tiếp cận trong tham vấn nói riêng và trong các ngành trợ giúp tinh thần nói chung đều có nguồn gốc từ tri thức tâm lí học nên ở chương này việc sử dụng khái niệm tham vấn hay trị liệu chỉ là cách gọi thông dụng, mà không có ý phân biệt về cách thức ứng dụng của chúng. Chương 3 chủ yếu giới thiệu tóm tắt một số lí thuyết về tâm lí học phát triển, chúng là nền tảng giúp soi sáng những vấn đề tâm lí của con người, như thuyết phát triển nhu cầu con người, thuyết phát triển tâm lí xã hội của con người, thuyết gắn bó mẹ - con và thuyết tổn thương tâm lí. Tiếp sau đó chúng tôi sẽ giới thiệu một số ý tưởng cơ bản của năm trường phái tiếp cận cá nhân thông dụng trong tham vấn, trị liệu tâm lí. Đó là Tiếp cận Tâm động học, Tiếp cận Nhân văn, Tiếp cận Nhận thức và Tiếp cận Hành vi. Trong lĩnh vực trợ giúp, các nhà tham vấn đã ứng dụng nhiều học thuyết khác nhau về phát triển tâm lí và xã hội của con người. Dưới đây là 4 lí thuyết phát triển tâm lí được nhiều nhà tham vấn trên thế giới ứng dụng trong thực hành nghề tham vấn.

I. MỘT SỐ LÍ THUYẾT TÂM LÍ HỌC NỀN TẢNG

1. Thuyết phát triển nhu cầu con người

Abraham Maslow (1908-1970), nhà tâm lí học người Mĩ đã xây dựng học thuyết phát triển về nhu cầu con người vào những năm 50 của thế kỷ XX.

Hệ thống cấp bậc nhu cầu của Maslow thường được thể hiện dưới dạng một hình kim tự tháp, các nhu cầu ở bậc thấp (nhu cầu

cho sự tồn tại) thì xếp phía dưới, trong khi những nhu cầu cho sự phát triển, sự hoàn thiện cá nhân được coi là quan trọng hơn, giá trị hơn, chúng được xếp ở các thang bậc trên cao của kim tự tháp.

Abraham Maslow

(1908-1970)



www.trans4mind.com

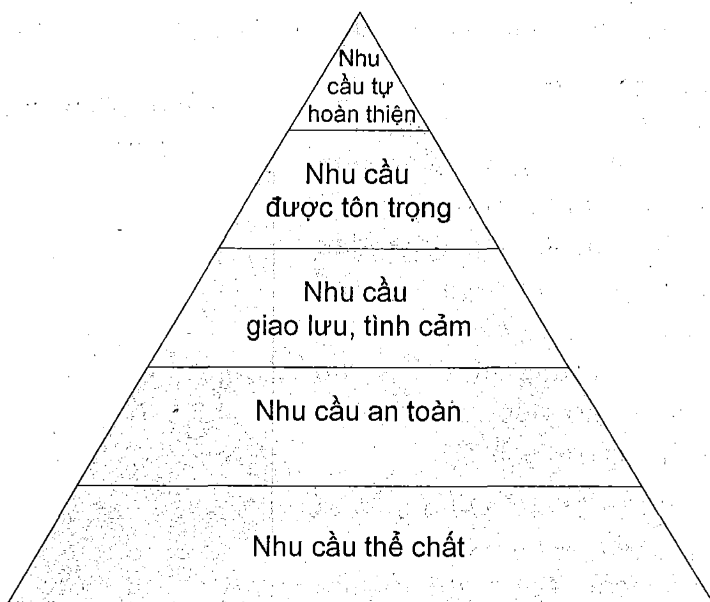
Trong hệ thống thứ bậc nhu cầu của A. Maslow, ông cho rằng mỗi nhu cầu của con người đều phụ thuộc vào nhu cầu trước đó. Nếu một nhu cầu không được đáp ứng (đầu tiên là nhu cầu tồn tại - nhu cầu thể chất), cá nhân sẽ gặp cản trở trong việc theo đuổi những nhu cầu cao hơn (nhu cầu giao tiếp xã hội, nhu cầu hoàn thiện cá nhân).

- Nhu cầu thể chất - nhu cầu cơ bản cho sự tồn tại của cá nhân. Nhu cầu này còn được gọi là nhu cầu của cơ thể (body needs) hoặc nhu cầu sinh lí (physiological needs), bao gồm các nhu cầu cơ bản của con người như thức ăn đầy đủ, không khí để thở, nước uống, sưởi ấm, nơi trú ngụ, tình dục, bài tiết, thở, nghỉ ngơi, các nhu cầu làm cho con người thoải mái về cơ thể. Đây là những nhu cầu cơ bản nhất và mạnh nhất của con người.

Các nhu cầu này khi không được đáp ứng sẽ kéo theo những khó khăn tâm lí: "Có thực mới vực được đạo"! Con người cần phải được đáp ứng những nhu cầu cơ bản như ăn uống, sau đó mới có thể đáp ứng những nhu cầu cao hơn, như nhu cầu tinh thần.

Nhà tham vấn khó có thể giúp thân chủ giải quyết những khó khăn tâm lí của họ khi các nhu cầu cơ bản cho sự tồn tại của họ không được đáp ứng. Tuy nhiên nhà tham vấn cũng cần lưu ý rằng, trong những thời điểm nhất định thân chủ có thể hi sinh việc đáp ứng những nhu cầu cơ bản cho sự tồn tại của mình vì danh dự hay lí tưởng. Thực tế các nhu cầu con người thường đan xen lẫn nhau. Mục tiêu giúp thân chủ giải quyết vấn đề của họ đòi hỏi kinh nghiệm làm việc và quan điểm tiếp cận của nhà tham vấn với vấn đề đó.

Hệ thống thứ bậc nhu cầu của Abraham Maslow



- *Nhu cầu an toàn - an ninh* (*safety needs*). Khi con người đã được đáp ứng các nhu cầu cơ bản như ăn, mặc thì các nhu cầu về an toàn, an ninh sẽ được hoạt hóa. An ninh tạo cho cá nhân một môi trường không nguy hiểm. Cá nhân mong muốn có sự bảo vệ cho sự sống còn của mình khỏi các nguy hiểm. Nhu cầu này cũng thường được khẳng định thông qua các mong muốn về sự ổn định trong cuộc sống, được yên tâm về các chế độ bảo hiểm xã hội, các chế độ khi về hưu, được sống trong các khu phố an ninh, sống trong xã hội có pháp luật, có nhà cửa để ở... Tóm lại, cá nhân cần có cảm giác yên tâm khi được an toàn thân thể, được đảm bảo việc làm, được hưởng các dịch vụ y tế và xã hội và tài sản cá nhân được bảo vệ.

Khi cá nhân cảm thấy bất ổn họ có thể tìm kiếm sự an toàn về mặt tinh thần từ sự che chở bởi các niềm tin tôn giáo. Những người khác tìm đến nhà tham vấn để được trợ giúp. Việc cung cấp thông tin về các dịch vụ xã hội để đáp ứng nhu cầu an toàn cho thân chủ, những người có tổn thương tâm lí do không được đáp ứng nhu cầu an toàn cũng là trách nhiệm của nhà tham vấn.

- *Nhu cầu được giao lưu tình cảm và được trực thuộc* (*love/belonging needs*): Cá nhân không thể tồn tại khi thiếu các mối quan hệ từ gia đình, bạn bè, cộng đồng và đồng nghiệp... Vì vậy cá nhân muốn thuộc về một nhóm cộng đồng nào đó, muốn có gia đình yên ấm, bạn bè thân hữu tin cậy. Các cảm giác không được yêu thương và không được chấp nhận có thể là nguồn gốc của các hành vi lệch lạc xã hội. Nhu cầu này thể hiện qua quá trình giao tiếp như việc tìm kiếm, kết bạn, tìm người yêu, lập gia đình, tham gia một cộng đồng nào đó, đi làm việc, tham gia các câu lạc bộ, làm việc nhóm... Maslow cho rằng nếu nhu cầu này không được thoả mãn, đáp ứng, nó có thể gây ra các bệnh trầm trọng về tinh thần, thần kinh. Nhiều nghiên cứu cho thấy, những người sống độc thân thường hay mắc các bệnh về tiêu hóa, thần kinh, hô hấp hơn những người sống với gia đình.

> **Phỏng vấn diễn viên Quyền Linh**
>
> - ***Quyền Linh***: ... *Tôi làm phim vì danh dự, uy tín và kinh tế, phải có một trong ba yếu tố đó tôi mới nhận lời tham gia. Nếu phim mà chiếu không ai xem, tiền không có thì tôi đóng làm gì.*
>
> - ***Phóng viên***: *Nếu hiện tại có một lời mời đóng phim nhưng cát-sê không tương xứng với thời gian, công sức anh phải bỏ ra thì anh có nhận không?*
>
> - ***Quyền Linh***: *Bù lại nếu vai diễn đủ hay thì thậm chí chỉ cần nuôi cơm, không có tiền tôi cũng đóng. Từ trước đến nay đóng phim đâu có dư tiền, tôi biết điều đó mà. Nhưng hãy cho tôi một vai diễn, một cơ hội và một sự tôn trọng.*
>
> (Hạnh Phương, VietNamnet,2007)

- *Nhu cầu được tôn trọng* (*esteem needs*): Nhu cầu này còn được gọi là nhu cầu tự trọng (self esteem needs) vì nó thể hiện mong muốn được người khác quý mến, nể trọng thông qua các thành quả của bản thân, và sự cảm nhận, quý trọng chính bản thân, danh tiếng của mình, có lòng tự trọng, sự coi trọng khả năng của bản thân. Khi chúng ta gia nhập một tổ chức, một đội nhóm, chúng ta cảm thấy mình thuộc về nơi đó, nên luôn muốn được mọi người trong nhóm nể trọng, quý mến. Đồng thời chúng ta cũng phấn đấu để cảm thấy mình có "vị trí" trong nhóm đó. Tuy nhiên sự tự đánh giá bản thân mỗi cá nhân phụ thuộc vào mức độ đánh giá của người khác. Nếu cá nhân có sự tự đánh giá tích cực về bản thân thì người đó đã được trang bị tốt để có thể đương đầu đối với những khó khăn của mình. Sự đáp ứng và đạt được

nhu cầu này có thể khiến cho trẻ học tập tích cực hơn, người trưởng thành cảm thấy tự do hơn. Khi một người được khích lệ, tin tưởng họ sẵn sàng đương đầu với công việc và làm việc hiệu quả hơn. Mục đích của tham vấn là giúp thân chủ nhận ra những giá trị tự tại của mình và tự tin để giải quyết vấn đề của chính mình.

- *Nhu cầu tự hoàn thiện - cơ hội thể hiện bản thân (self-actualization needs):* Bậc cuối cùng và cao nhất trong hệ thống thứ bậc nhu cầu của Maslow có tác động lớn nhất tới sự hoàn thiện nhân cách. Maslow mô tả nhu cầu này là sự mong muốn được là chính mình, được làm những cái mà mình "sinh ra để làm"- Sự hiện thực hóa cái mình (cái bản thân). Đó là nhu cầu được tự khẳng định mình, nhu cầu cho sự trưởng thành cá nhân, cơ hội của sự phát triển và học hỏi cá nhân để tự hoàn thiện mình. Nhu cầu này thể hiện ở việc muốn được sáng tạo, được thể hiện khả năng, thể hiện bản thân, được trình diễn mình và được công nhận thành đạt. Trong tham vấn gọi là "bước hiện thực hoá tiềm năng của thân chủ".

Maslow là người đầu tiên mô hình hóa và đưa ra lí thuyết về một hệ thống nhu cầu của con người. Tuy nhiên lí thuyết này cũng còn nhiều hạn chế do sự tuyệt đối hóa nhu cầu của con người trong mỗi thang bậc của sự phát triển. Ở một khía cạnh nào đó có thể thấy rằng "Có thực mới vực được đạo", Nhưng, không phải cứ phải thỏa mãn nhu cầu ở nấc thang theo mô hình Maslow thì con người mới tiếp tục nảy sinh và thỏa mãn các nhu cầu ở nấc thang trên. Có những giá trị xã hội, hay khuôn mẫu xã hội dẫn dắt hành vi con người mà không bị điều khiển bởi các nhu cầu có tính tồn tại. Trong thơ của Tố Hữu nói về cuộc "đấu tranh" thầm lặng của các chiến sĩ trong tù giữa một bên là nhu cầu vật chất và bên kia là nhu cầu tinh thần: "Ăn đi vài con cá, Dăm bảy cái chột nưa, Có ai biết ai ngờ, Thế vẫn tròn danh dự..." Và kết quả là họ có thể hi sinh bản thân (chết vì đói), nhưng nhất quyết không làm điều gì ảnh hưởng tới danh dự của người cách mạng. Tuy nhiên, hơn 60 năm qua, lí thuyết của Maslow vẫn được nhắc đến và được sử dụng rộng rãi trong các lĩnh vực, đặc biệt là trong lĩnh vực trợ giúp con người.

Vào những năm sau này, sự phân cấp nhu cầu này đã được Maslow hiệu chỉnh thành 7 bậc (1970) và cuối cùng là 8 bậc (1990): 1/Nhu cầu cơ bản (basic needs), 2/Nhu cầu về an toàn (safety needs), 3/Nhu cầu về xã hội (social needs), 4/Nhu cầu về

được quý trọng (esteem needs), 5/Nhu cầu về nhận thức (cognitive needs), 6/Nhu cầu về thẩm mỹ (aesthetic needs), 7/Nhu cầu được thể hiện mình (self-actualizing needs), 8/Sự siêu nghiệm (transcendence). Tuy nhiên, trong thực tế 5 bậc thang nhu cầu của ông vẫn được sử dụng phổ biến trong các lĩnh vực hoạt động có liên quan đến nhu cầu của con người.

Học thuyết về thứ bậc nhu cầu của A. Maslow giúp nhà tham vấn xác định được thứ bậc nhu cầu hiện tại của thân chủ, từ đó xây dựng chiến lược giúp đỡ thân chủ. Mỗi cá nhân trong quá trình tồn tại và phát triển của mình đều trải qua các mức độ phát triển nhu cầu khác nhau, đi từ thấp tới cao. Sự không đáp ứng của một thang nhu cầu nào cũng có ảnh hưởng đến sự mất cân bằng trong quá trình phát triển, hoàn thiện nhân cách của cá nhân. Đó cũng là nguyên nhân gây ra những khó khăn tâm lí.

2. Thuyết phát triển tâm lí xã hội

Erik Erikson (1902-1994), nhà tâm lí học Mĩ gốc Đức, là một trong những tác giả đầu tiên nhấn mạnh đến các khía cạnh xã hội ảnh hưởng đến các giai đoạn phát triển lứa tuổi, mà ở đó mỗi giai đoạn có những mâu thuẫn nhất định giữa nhu cầu cá nhân và sự đáp ứng xã hội. Học thuyết của E. Erickson đã phát triển từ học thuyết Freud, nhưng nhấn mạnh chủ yếu đến các vấn đề thích nghi mà môi trường xã hội đặt ra cho cá nhân qua 8 giai đoạn khủng hoảng lớn của cuộc đời. Dưới sự tác động của môi trường xã hội, những mâu thuẫn đó nếu được giải quyết sẽ làm cho nhân cách trẻ được phát triển. Trong trường hợp ngược lại, cá nhân sẽ có những rối loạn tâm lí, gây ảnh hưởng tới sự phát triển ở các giai đoạn lứa tuổi sau.

Erik Erikson (1902-1994)



www.phillwebb.net

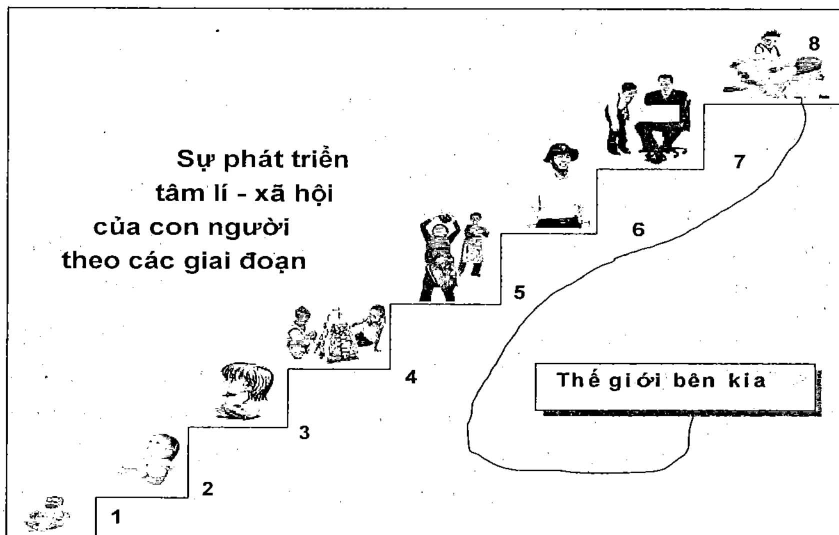
- *Giai đoạn khủng hoảng 1*- Giai đoạn 0 - 12 tháng tuổi: Sự tin tưởng><sự không tin tưởng, lo hãi, hụt hẫng, liên quan đến sự thoả mãn hay không thoả mãn các nhu cầu sinh lí cơ bản. Nếu không được đáp ứng thoả mãn, ví dụ, trẻ khóc vì đói nhưng người mẹ lại đáp ứng lộn xộn: lúc thì cho ăn lúc thì không cho ăn hoặc đáp ứng

một nhu cầu không phải của trẻ - bế hoặc tắm rửa, sự đáp ứng tùy tiện này sẽ làm cho trẻ bị rối loạn phản ứng và không thành lập được phản xạ có điều kiện và động hình. Vì vậy trẻ sẽ nghi ngờ, mất lòng tin vào bản thân và những người xung quanh. Ngược lại, nếu người mẹ (xã hội - bên ngoài) luôn đáp ứng nhu cầu, trẻ sẽ hành động theo phản xạ có điều kiện, theo kinh nghiệm, "niềm tin" của trẻ và vì thế trẻ có được sự tự tin và lòng tin cậy vào người khác.

- *Giai đoạn khủng hoảng 2* - Giai đoạn 12 tháng - 3 tuổi: Sự tự chủ ><sự hoài nghi: Giai đoạn gắn với sự tập luyện đầu tiên và chủ yếu là tập luyện sạch sẽ, tương ứng với giai đoạn hậu môn của Freud. Nếu trẻ được giúp đỡ để làm chủ cơ thể, trẻ sẽ tự chủ, tự kiểm soát và hình thành ý thức độc lập theo. Giai đoạn này trẻ thường hành động theo kiểu khăng khăng "tự con" một cách bướng bỉnh. Ngược lại, sự kiểm tra và làm hộ con một cách quá thái hoặc tác động không nhất quán từ bên ngoài (chủ yếu là cha mẹ, người thân trong nhà) có thể dẫn đến sự hổ thẹn và sự hoài nghi khả năng của bản thân, liên quan đến sợ hãi, lệ thuộc và mất tự chủ.

- *Giai đoạn khủng hoảng 3* - Giai đoạn 3 - 6 tuổi: Óc sáng kiến><mặc cảm tội lỗi. Đây là thời kì trẻ khẳng định bản thân, liên quan đến sự ủng hộ, giúp đỡ những việc mà trẻ muốn tự làm. Nếu người lớn để trẻ em thực hiện sẽ cho phép phát triển sự sáng tạo, sự khẳng định bản thân. Ngược lại, nếu bị cản trở, gặp thất bại liên tục với hành động không có trách nhiệm, có nguy cơ đưa trẻ đến cam chịu và có mặc cảm tội lỗi.

Các giai đoạn khủng hoảng của đời người



- *Giai đoạn khủng hoảng 4* - Giai đoạn 6-12 tuổi: Có năng lực >< sự tự ti, kém cỏi. Trẻ cần được chuẩn bị tốt các nhiệm vụ có liên quan đến trường học. Việc luyện cho trẻ tính ham thích làm việc, ham muốn học hỏi kiến thức, học làm việc giúp trẻ sẽ có cảm giác thành công. Điều này giúp trẻ hình thành sự ham thích làm việc tốt. Ngược lại, nếu trẻ không được học hỏi, khám phá, trẻ sẽ cảm thấy mình kém cỏi, nhút nhát khi sử dụng các công cụ, phương tiện hoặc đứng trước bạn bè. Kết quả này chủ yếu do không khí học tập và phương pháp giáo dục ở nhà trường tạo nên.

- *Giai đoạn khủng hoảng 5* - Giai đoạn 12-18 tuổi: Bản sắc><lẫn lộn vai trò. Còn gọi là khủng hoảng tuổi dậy thì. Cùng với sự phát triển hoàn thiện về sinh lý, kinh nghiệm sống và vai trò xã hội, trẻ nhận thức được bản sắc, giá trị của bản thân. Bản sắc liên quan đến sự thống hợp các kinh nghiệm trước đây với các tiềm năng. Nếu trẻ không thể hoặc khó có thể tìm ra bản sắc của cá nhân, sẽ dẫn đến sự lẫn lộn vai trò mà trẻ phải đóng trên bình diện cảm xúc, xã hội, nghề nghiệp trong giai đoạn đó và suốt cuộc đời.

- *Giai đoạn khủng hoảng 6* - Giai đoạn 18-40: Sự thân thiết > < sự cô lập. Đây là giai đoạn của người trẻ tuổi, tương ứng với việc tìm kiếm sự mật thiết của tình yêu đôi lứa để cùng chia sẻ về việc làm, giải trí, tình dục và sinh sản con cái nhằm đảm bảo sự phát triển toàn diện. Ngược lại, nếu thanh niên không được trải nghiệm hoặc tránh các trải nghiệm những nhu cầu này sẽ dẫn đến tự cách ly và co mình lại, xa lánh xã hội và mọi người xung quanh.

- *Giai đoạn khủng hoảng 7*- Giai đoạn 40-60: Sự phát triển > < sự trì trệ. Đây là giai đoạn của tuổi trung niên. Đặc điểm của nó là tính phát triển, thể hiện khả năng sáng tạo trong các lĩnh vực khác nhau, sự quan tâm và giáo dục thế hệ tiếp theo. Con người có thiên hướng quan tâm phát triển đạo lí hơn vật chất, quan hệ tính dục dần mờ nhạt và được xã hội hoá. Ở giai đoạn này con người cần duy trì đời sống xúc cảm để tránh sự cạn kiệt tình cảm do các sự cố của gia đình hoặc sự tách dời của các con. Điều cốt yếu của tuổi trung niên là giữ cho được sự mềm dẻo về tâm trí thông qua việc đi tìm các giải pháp mới hơn là duy trì những thói quen, kinh nghiệm cứng nhắc. Điều này làm cho con người bị trì trệ, ngưng phát triển.

- *Giai đoạn khủng hoảng 8*- Giai đoạn từ 60 trở lên: Hoàn thành><sự thất vọng. Tương ứng với tuổi già. Giai đoạn của sự tổng kết toàn bộ các việc đã làm trong quá khứ, chấp nhận chúng như một sự toàn vẹn cá nhân. Khi con người không chấp nhận tuổi già với quá khứ đã trải qua, họ sẽ thất vọng vì không làm lại được những cái đã qua thuộc về tuổi trẻ. Con người sẽ kết thúc đời mình trong sợ hãi vì cái chết sẽ đến trong nỗi thất vọng không thể làm lại cuộc đời. Ở giai đoạn này, cá nhân có thể ở vào hai cảm giác khác nhau: 1) Cảm giác đã hoàn thành mọi công việc, nghĩa vụ của họ đối với gia đình, xã hội và bản thân; 2) Cảm giác thất vọng khi họ cảm thấy về tuổi già còn nhiều điều chưa làm được cho gia đình, xã hội, cho chính bản thân mình.

Nhà tham vấn cần phải hiểu rõ đặc điểm của các cơn khủng hoảng trong mỗi giai đoạn phát triển lứa tuổi để giúp thân chủ xác định thân chủ đang ở trong cơn khủng hoảng nào, để có thể ứng phó hài hoà giữa nhu cầu cá nhân và sự đáp ứng xã hội. Giúp họ vượt qua các cơn khủng hoảng từ lứa tuổi trước, từ đó vạch ra chiến lược trợ giúp họ chấp nhận và vượt qua giai đoạn khó khăn để đương đầu tốt hơn với cuộc sống.

3. Thuyết gắn bó mẹ - con

John Bowlby (1907-1990) là nhà phân tâm học người Anh, ông nổi tiếng với nghiên cứu về tập tính học và đưa ra thuyết gắn bó giữa trẻ nhỏ và người chăm sóc hay còn gọi là thuyết về mối quan hệ mẹ - con sớm. Những quan sát của ông về gắn bó mẹ - con ở những con linh trưởng và quan sát về những đứa trẻ bị tách khỏi mẹ trong một thời gian dài đưa ông đến kết luận rằng sự gắn bó xã hội quyết định đối với sự phát triển bình thường của đứa trẻ.[1]

John Bowlby
(1907-1990)



www.uniview.co.uk

[1] Attachment, 1969,1982. *AttachmentAttachment and Loss*. Vol.I (2nd.ed) NewYork: Basic Book, 1999.

Gắn bó được xem là một mối quan hệ ưu tiên nối kết giữa người này và người khác mà sự lựa chọn này được dựa trên một sự ham muốn hay một nhu cầu. Gắn bó được quy định bởi các kinh nghiệm có được qua các giai đoạn nhạy cảm (Bourges, 1981, tr.219).[2] Những tín hiệu như kêu khóc, bi bô, mỉm cười ở trẻ sơ sinh dù là do "mụ dạy" lúc sơ sinh hay những cụ cười xã hội đích thực đều truyền đạt những nhu cầu của trẻ nhỏ và thúc giục người lớn đến với chúng. Sự gắn bó giữa mẹ (người chăm sóc) với sơ sinh thường thể hiện ở sự phản kháng khi người mẹ rời khỏi con, và nụ cười bi bô khi mẹ quay lại. Khi trẻ bị stress trẻ cũng tìm kiếm gương mặt gắn bó. Những phản xạ tự nhiên như bám víu, ôm, chạm vào người quen khi sợ hãi là những tín hiệu cho thấy trẻ sơ sinh cần được bảo vệ bằng sự che chở khỏi những cảm giác sợ hãi bị truy hại. Sự gián đoạn, xa cách trong quan hệ mẹ con thường dẫn tới sự chống đối của em bé, đến sự thất vọng, xa rời và trong một số trường hợp dẫn đến những rối loạn cảm xúc và ứng xử trong giao tiếp.

Harry Harlow (1905 – 1981) chứng minh sự thiếu hụt giao tiếp xã hội ở những con khỉ con gây ra những rối loạn tâm lí ở chúng qua các thực nghiệm quan sát. Bọn khỉ bị cách ly với mẹ và bạn bè trong 6 tháng đầu đời hoặc lâu hơn bộc lộ một cung cách cư xử đặc biệt bất thường khi trở về cuộc sống bình thường. Các vấn đề ứng xử bất thường của chúng dai dẳng đến tận tuổi trưởng thành. Ví dụ: sau 3 tháng thiếu hụt quan hệ xã hội, khi được đưa lại cuộc sống bầy đàn, chúng đã trốn tránh mọi tiếp xúc bầy đàn, chúng giấu đầu trong tay và co mình lại. Các chú khỉ bị cách ly 6 tháng hay hơn nữa đã phát triển ứng xử xã hội và giới tính bất bình thường ở tuổi thanh thiếu niên và trưởng thành.

Harlow cho rằng một con khỉ đực bị cách ly giao tiếp thời thơ ấu không thể tham gia sinh sản. Mặc dù nó trở nên tích cực khi có con khỉ cái nhưng nó không biết cách giao phối. Với khỉ cái, sự giao tiếp với bạn cùng tuổi khi bé là quan trọng để làm mẹ sau này. Mặc dù khỉ cái bị cách ly từ bé vẫn có thể có con, nhưng nó không giao tiếp với con nó khi đẻ ra. Nó không nhận

---

[2] Dẫn theo, Văn Thị Kim Cúc (chủ biên), *Những tổn thương tâm lí của thiếu niên do bố mẹ li hôn*, NXB Khoa học Xã hội , Hà Nội 2003 (tr 83).

biết con, dẫm lên con như thể đó là một vật chứ không phải con do nó sinh ra, hoặc đối xử rất thô lỗ với con.

Những nghiên cứu của Spitz và Wolf (1935) tại nhà trẻ mồ côi và tại trại giam cho thấy cảm giác an toàn của trẻ nhờ đôi bàn tay bà mẹ có liên quan đến việc tập đi, tập nói và sự âu yếm tình cảm khi người mẹ gọi con đã làm cho con ham nói, ham đi. Nếu thiếu những yếu tố này, ngay với trẻ 2, 3 tuổi không tự hình thành được[1]. Những nghiên cứu về trẻ em có hội chứng "nằm viện" hay trẻ bị cách li quá lâu với cha mẹ do chiến tranh cũng đưa đến những rối loạn tâm lí, biểu hiện mang tính điển hình ở chứng nhiễu tâm, kém thích nghi xã hội. Với trẻ em, xã hội hóa là quá trình trẻ được tiếp xúc với cha mẹ, người thân, bạn bè cùng trang lứa và văn minh nhân loại. Các mối quan hệ này dạy chúng những điều cần thiết để trở thành một nhân cách xã hội.



www.tinnhanhblog.com

Sự kém phát triển thể chất của trẻ em và những rối loạn tâm lí của chúng đều có nguyên nhân từ sự thiếu hụt giao tiếp ở tuổi đầu đời, đặc biệt là thiếu hụt giao tiếp với mẹ. Hậu quả của sự xa cách đã được Spitz chia thành hai loại: một số trong chúng dần dần tách ra khỏi những liên hệ xung quanh, trẻ không nhận thấy sự khác nhau trong ứng xử giữa người thân và người lạ. Trái lại, những đứa khác đã biểu lộ nhu cầu khát khao về tiếp xúc. Chúng vồ vập với những người mà chúng không quen biết. Những theo dõi sau này cho thấy nhiều đứa trẻ bị đặt vào sự xa cách ấy đã có những dấu hiệu rõ ràng về sự không thích nghi xã hội.

Nghiên cứu về liên hệ mẹ con ở trẻ em do Sally Provence và Rose Lipton khảo sát ở các trẻ sơ sinh khoẻ mạnh về thể chất

[1] Nguyễn Khắc Viện, *Tâm lí gia đình*, NXB TG, Hà Nội, 1994.

được nuôi ở các nhà trẻ mồ côi có mức chăm sóc đúng đắn về y tế và về thể chất nhưng có mức kích thích xã hội thấp (thiếu vắng người chăm sóc tinh thần) cho thấy trẻ lớn lên trong điều kiện này không tỏ dấu hiệu bất thường trong ít nhất 3 tháng đầu đời. Chúng khóc để được chú ý, mỉm cười và phát hiện ra âm thanh khi thấy cô bảo mẫu, nép vào người họ khi được bế. Nhưng trong 6 tháng tiếp sau đó, hành vi của chúng thay đổi. Chúng trở nên ít khóc, ít phát âm, không nép vào người cô bảo mẫu khi được bế, tỏ ra thờ ơ và không quan tâm đến giao tiếp xã hội. Chúng gặp khó khăn trong việc tạo ra các quan hệ cá nhân gần gũi và có xu hướng tách biệt khỏi xã hội.

Các kết quả nghiên cứu về quan hệ mẹ - con trên động vật bậc cao và người rút ra rằng trẻ nhỏ từng bị thiếu hụt giao tiếp xã hội (chủ yếu với người mẹ) nếu không được tham vấn, trị liệu thì sẽ bị tụt hậu về trí tuệ, khó hoà nhập xã hội, thụ động, ngôn ngữ kém phát triển và hay có những vấn đề hành vi như hiếu động quá mức hoặc có tính hiếu chiến. Quá trình tham vấn với các thân chủ có rối loạn xúc cảm và hành vi đòi hỏi nhà tham vấn phải có những hiểu biết về phát triển tâm lí người qua các giai đoạn. Đặc biệt, nắm được mức độ gắn bó của thân chủ với người thân từ thời thơ ấu để có phương pháp tiếp cận trị liệu cho phù hợp với những triệu chứng của thân chủ hiện thời.

4. Thuyết tổn thương tâm lí

Pierre Janet
(1859-1947)



www.hipnosisclinica.biz

Tổn thương tâm lí ở các cá nhân xuất hiện sau khi họ trải qua hoặc chứng kiến một sự kiện gây tử vong, có nguy cơ tử vong hoặc gây tổn thương nghiêm trọng, hoặc đe doạ đến tính toàn vẹn về mặt thể chất của bản thân cá nhân hoặc người khác và phản ứng ngay lập tức của cá nhân là biểu hiện của sự sợ hãi dữ dội, sự vô vọng hoặc kinh hoàng[1].

Các thuật ngữ như "sang chấn tâm lí",

[1] Nguyễn Việt, *Tâm thần học*, Nxb Y học, Hà Nội, 1984.

"rối loạn tâm lí sau sang chấn", "trạng thái stress sau sang chấn", "hội chứng stress sau sang chấn", "nhiễu tâm sau sang chấn" đều là các cách gọi khác nhau của khái niệm "Tổn thương tâm lí". Khái niệm nhằm chỉ một hoặc một loạt các tác nhân bên ngoài tác động đến cá nhân và gây ra rối nhiễu tâm lí sau đó.

Vấn đề tổn thương tâm lí ở con người đã được nghiên cứu từ cuối thế kỉ XIX với những phát hiện của các nhà tâm thần học trên các bệnh nhân bị tai nạn lao động, hoặc chứng kiến tai nạn dẫn đến nhiễu tâm gắn liền với sự khiếp sợ làm suy nhược thần kinh. Nhà tâm thần học người Đức Herman Oppenheim (1884) là người đầu tiên sử dụng thuật ngữ nhiễu tâm sau sang chấn để chỉ những rối nhiễu tâm lí ở những bệnh nhân này.

Các nhà tâm thần học cuối thế kỷ XIX đều xem sự tổn thương tâm lí như là hậu quả của một cú sốc tâm lí hoặc một sự kiện gây sang chấn tâm lí do cá nhân đã trải qua hoặc chứng kiến. Vào thời kì này họ đã chỉ ra những biểu hiện của tổn thương tâm lí như: có cảm giác lo âu thường xuyên và khiếp sợ phải đối diện với những kích thích gây ra, rối loạn giấc ngủ kèm theo những cơn ác mộng, dễ xúc động, sợ hãi, thường xuyên giật mình, dễ cáu gắt, quá cảnh giác và thu mình, hay khóc, hay nhức đầu, gặp khó khăn trong các mối quan hệ xã hội, giảm hứng thú trong cuộc sống, giảm khả năng làm việc, dấu hiệu trầm cảm, sợ khoảng trống, hoang tưởng, luôn có cảm giác mệt mỏi.



Tổn thương tinh thần
www.newsinhealth.nih.gov

Các bác sĩ tâm thần thường có khuynh hướng mô tả các sang chấn đặc hiệu, ví dụ những trải nghiệm trong chiến tranh, trong các trại tập trung, các vụ cưỡng bức tình dục, các thảm họa dân sự, xâm hại trẻ em... như những vấn đề tách biệt. Chỉ đến những

thập niên cuối thế kỷ XX người ta mới nhận ra nhiều đặc điểm chung của các tình trạng này[1].

Tổn thương thể chất



www.trauma.org

Thuật ngữ tổn thương tâm lí lần đầu tiên được Pierre Janet sử dụng vào năm 1919 trong tác phẩm "Sử dụng thuốc tâm lí". Theo tác giả, sự tổn thương tâm lí giống như sự khiếp sợ do cá nhân phải trải qua một tai nạn hoặc một cuộc tấn công có hoặc không có sự tổn thương cơ thể. Nó cũng có thể là hậu quả của một cú sốc tâm lí do cá nhân bị lạm dụng tình dục hoặc bị cưỡng dâm hoặc loạn luân, cũng có thể là kết quả của việc cá nhân chứng kiến cái chết hoặc cảnh bạo lực tàn nhẫn dẫn đến cái chết của một người. Về mặt triệu chứng lâm sàng, theo P. Janet, sự tổn thương tâm lí ở một cá nhân thường có những triệu chứng lâm sàng như suy nhược thần kinh và tâm thần, run chân tay, căng trương lực cơ, mất cảm giác, liệt hoặc sợ hãi, ám sợ, rối nhiễu hành vi. Đặc biệt P. Janet nhấn mạnh đến sự lặp đi lặp lại nhiều lần của một số triệu chứng, như cơn ác mộng, ý tưởng cắm chốt, không thể quên được những sự kiện gây sang chấn, những ý nghĩa và hành động gắn liền với sự kiện gây sang chấn tái hiện nhiều lần trong đầu, sự biến đổi nhân cách theo chiều hướng thu mình lại. Tác giả xem đây là những triệu chứng cho thấy một sự tổn thương tâm lí rõ nhất ở một cá nhân[2].

Người có công phát triển khái niệm tổn thương tâm lí thành thuyết tổn thương tâm lí là S. Freud. Trong nghiên cứu của mình, ông quan tâm đến sự tái hiện trở lại trong não những ý nghĩ, hình ảnh, ý tưởng, những cảm xúc lo hãi như khiếp sợ, lo âu, xấu hổ

---

[1] Nguyễn Minh Tiến, *Rối loạn stress sau sang chấn*, www.tamlytrilieu.com.

[2] Onno Van der Hart, Ph.D. & Barbara Friedman. M.A, M.F.C.C.: *A Reader's Guide To Pierre Janet: A Neglected Intellectual heritage*, www.trauma-pages.com.

không thể nào cưỡng lại khi chủ thể chứng kiến sự kiện gây sang chấn. Freud (1916) chỉ ra rằng ở những bệnh nhân nhiễu tâm, họ bị cắm chốt vào giai đoạn xảy ra sang chấn tâm lí. Họ luôn mơ thấy cảnh gây ra sang chấn tâm lí. Những cơn hystérie ở họ không gợi lại toàn bộ hoàn cảnh sang chấn, mà còn củng cố lại những chi tiết xảy ra trong tình huống đó. Sự cắm chốt vào thời điểm xảy ra sang chấn tâm lí được S. Freud giải thích bởi sự sợ hãi dữ dội khi cá nhân đối mặt với tình huống nguy hiểm, nhất là trong tình huống cá nhân không được chuẩn bị.

Lý thuyết về sự tổn thương tâm lí được nhà phân tâm học người Áo Otto Fénichel trong cuốn "Lí thuyết phân tâm học về nhiễu tâm" (1945) đã đưa ra ba dấu hiệu cơ bản về sự tổn thương tâm lí ở cá nhân. Thứ nhất là sự phong tỏa hoặc giảm hoạt động của cái tôi, điều này làm nảy sinh những hiện tượng gây hấn, hành vi phụ thuộc và thái độ tuyệt vọng; thứ hai là khủng khoảng cảm xúc gắn chặt với tình huống gây ra sự lo hãi hoặc tức giận; thứ ba là triệu chứng lặp đi lặp lại. Điều này dẫn đến trạng thái thức đêm, mất ngủ do trong não tái tạo lại một cách lôgíc sự kiện gây sang chấn. Các biểu hiện này là tiềm ẩn của triệu chứng hystérie.

Hội chứng stress sau sang chấn là thuật ngữ chỉ sự tổn thương tâm lí của cá nhân do phải trải qua hoặc chứng kiến một sự kiện ảnh hưởng đến sự sống của mình hoặc người khác. Nó thường gắn với sự sợ hãi dữ dội, sự vô vọng, kinh hoàng do chiến tranh, động đất, lũ lụt, khủng bố, li hôn, HIV/AIDS, tai nạn giao thông, lạm dụng trẻ em, bạo lực gia đình.v.v... Hậu quả của việc trải qua những sự kiện này là sợ hãi, lo âu, buồn chán, trầm cảm, giật mình, ác mộng, khó ngủ, ngủ không yên, thái độ phụ thuộc, bị ám ảnh, hành vi thoái triển (ví dụ như đái dầm ở những trẻ đã biết tự đi vệ sinh), khó tập trung, giảm khả năng học tập, làm việc, tránh giao tiếp và các tác động từ bên ngoài, tăng cường hành vi hung hăng, sự buộc tội bản thân, hành vi ít mang tính nhân văn, quá cảnh giác, không có khả năng yêu mến người khác hoặc yêu mến bản thân, một số người còn có hành vi ăn cắp, lạm dụng rượu và thiếu sự cố kết trong nhóm nhỏ. Trong đó biểu hiện rõ nhất là các cảm xúc mạnh, tiêu cực, như sợ hãi, lo lắng, buồn, tức giận, ghen tuông, thất vọng.

Tổn thương tâm lí do động đất

Trong khi những vết thương thể xác do trận động đất ngày 12/5/2009 ở Tứ Xuyên đang dần liền, thì các tổn thương tâm lí đã khiến cậu bé 13 tuổi tên Lưu gần như mắc chứng trầm cảm. Lí Phúc Hồng, một giáo sư tâm lí, người tình nguyện đi xe hơn 300km tới vùng thảm hoạ, để trò chuyện với Lưu. Ông dỗ dành cậu bé, để em kể lại những gì đã xảy ra khi em thoát khỏi đống đổ nát từ ngôi trường bị đổ sập tại thành phố Miên Trúc, ông cố thuyết phục em nhắc đi nhắc lại cụm từ: "Những gì tồi tệ nhất đã qua, tương lai sẽ tốt đẹp hơn, tôi cần phải mạnh mẽ". Cậu bé đã gặp may khi được giúp đỡ về tâm lí. Các đội ngũ giáo sư, nhà tâm lí học, tâm thần học và tư vấn tình nguyện như Lí Phúc Hồng đã đến những khu vực chịu ảnh hưởng nặng nề nhất của động đất để giúp đỡ và chia sẻ nỗi đau với người còn sống sau thảm hoạ. Không ít chuyên gia cảnh báo, tổn thương tâm thần sẽ có thể đẩy rất nhiều người còn sống lâm vào cảnh sống dở chết dở.

Đêm tối là ác mộng với người lính già Lạc Thiên Quý. Ông thường xuyên rơi vào tình trạng mất kiểm soát trên giường bệnh, mắt mở trừng trừng, miệng la hét: "Tôi là người tồi tệ". Ông Lạc, 57 tuổi, bị chôn vùi trong nhà của ông, ông vẫn sống nhưng bị gãy xương đùi, xương sườn. Cởi trần, người đẫm mồ hôi, ông Lạc nhìn lên trần nhà lẩm bẩm: "Cháy, cháy nhà". Một trong những người thân của ông kể, ông từng trải qua trận hoả hoạn. Bên cạnh giường, vợ và con gái ông cố nắm tay cha, chiếc tivi được treo đầu giường bệnh và không mở để tránh cho ông phải nghe và nhìn những tin tức về trận động đất.



Hạ Tuyết Anh, bé gái chín tuổi, đã được cha mẹ đưa về nhà để chứng kiến cảnh đổ nát. Họ hy vọng sẽ giúp em đối mặt với những chấn thương tâm lí sau trận động đất. (Theo VietNamNet, 28-05-2008, ảnh AP).

Khi nói về hội chứng tổn thương tâm lí sau động đất, Metin Basoglu, phụ trách nghiên cứu chấn thương tâm lí tại Học viện Tâm thần học London, người đã có kinh nghiệm trị liệu cho các bệnh nhân sau hai trận động đất làm 19.000 người thiệt mạng tại Thổ Nhĩ kì (1999) cho rằng 80% người còn sống sẽ phải đối mặt với các hội chứng tổn thương tâm lí ngắn hoặc dài hạn. Một nửa trong số này sẽ chịu nhiều vấn đề dai dẳng như ám ảnh, ác mộng, hồi tưởng, mất cảm giác, không hứng thú cuộc sống, cáu kỉnh, giảm trí nhớ, thận trọng quá độ... Trong đó, sợ hãi là vấn đề nghiêm trọng và phổ biến nhất, Basoglu cho rằng rất nhiều người sẽ luôn sống trong cảm giác sợ hãi trong mọi hoạt động của họ sau khi xảy ra động đất, kể cả lúc ngủ, lúc tắm hay thậm chí đi qua một toà nhà. Ông nói, biện pháp hữu hiệu nhất là động viên nạn nhân đối mặt với sợ hãi, và truyền tải các thông điệp giản đơn qua sách báo, truyền hình, radio. Ông khẳng định: "Chỉ khi họ chiến thắng nỗi sợ hãi của chính mình, thì mọi hội chứng tổn thương tâm thần mới biến mất".

Việc cắt đứt hoặc mất hẳn sự hỗ trợ xã hội dường như là một nguyên nhân quan trọng của việc mất khả năng khắc phục các ảnh hưởng của sang chấn. Can thiệp bằng tham vấn ngay những giai đoạn đầu của tổn thương tâm lí đã ngăn chặn, hạn chế những rối nhiễu tâm lí cho nhiều trẻ em. Đồng thời, sự can thiệp theo tương tác văn hóa có thể giúp bệnh nhân phát triển nghị lực và các kĩ năng đối phó với khủng hoảng – đã giúp cho nhiều trẻ em tránh được hội chứng sang chấn tâm lí sau khủng hoảng.

II. MỘT SỐ PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN THÂN CHỦ TRONG THAM VẤN

Gabbarb (1995) cho rằng, kể từ khi Phân tâm học phát triển đến nay đã có 450 loại liệu pháp tâm lí ra đời. Tuy nhiên các nhà tâm lí học, các nhà tham vấn hay trị liệu tâm lí vẫn cho rằng chỉ có 4 hoặc 5 định hướng tiếp cận chính, mà trong nó bao chứa hầu hết tất cả các liệu pháp tâm lí khác. Đó là tiếp cận Tâm động học được đại diện bởi các lí thuyết về Phân tâm học; trường phái Nhân văn - Hiện sinh mà đại diện của nó là tham vấn thân chủ -

trọng tâm; trường phái Nhận thức với liệu pháp thường được nhắc đến là nhận thức, xúc cảm - lí trí (thuần lý), trường phái Hành vi với cách tiếp cận hành vi mới, và cuối cùng là tiếp cận đa văn hóa với phương pháp triết trung. Đối với thân chủ, sự lựa chọn hình thức tham vấn tâm lí nào phụ thuộc vào sở thích cá nhân, thời gian và tiền bạc. Có những liệu pháp mang lại kết quả tuyệt vời cho người này nhưng lại thất bại hoàn toàn với người khác. Vì vậy khó có thể nói liệu pháp tâm lí nào là tốt nhất.

Thảo luận tình huống

Bạn nghĩ gì về khía cạnh đạo đức trong một luận văn tốt nghiệp về chuyên ngành tham vấn mà chỉ sử dụng quan điểm của một học thuyết tiếp cận đơn lẻ để phân tích một trường hợp rối loạn tâm lý nào đó?

Theo J. Godefroid (1987)[1], các phương pháp tiếp cận thân chủ kể trên có thể phân thành hai nhóm lớn. Đó là: phương pháp tiếp cận nội tâm và phương pháp tiếp cận ứng xử. Phương pháp tiếp cận nội tâm dựa vào nguyên lí cho rằng hành vi ứng xử không bình thường là do sự giải mã sai của con người về những tình cảm, những nhu cầu, những động cơ bên trong của mình. Do đó mục đích của phương pháp tiếp cận này là tác động vào các quá trình như tri giác, tư duy, nhu cầu, động cơ, xúc cảm, tình cảm... của thân chủ, để thân chủ có thể thay đổi những hành vi ứng xử nhằm thích nghi với hoàn cảnh sống của họ. Tiếp cận nội tâm bao gồm các phương pháp như: phân tâm học cũ và mới, thân chủ trọng tâm, cấu trúc và phương pháp tiếp cận nhận thức nhận thức, xúc cảm - lí trí... Trong khi phương pháp tiếp cận ứng xử xuất phát từ nguyên lí cho rằng mọi hành vi ứng xử đều do tập nhiễm, học hỏi từ điều kiện khách quan bên ngoài. Mục đích của phương pháp này là nhà tham vấn sử dụng những kĩ thuật điều kiện hoá hoặc giới thiệu mẫu hành vi nhằm thay thế một hành vi không thích ứng bằng một hành vi khác, cho phép thân chủ hoạt động thích hợp hơn. Như vậy, phương pháp tiếp cận ứng xử chỉ

---

[1] J. Godefroid, *Les chemins de la psychologie* (Những con đường tâm lí, tập 3), NXB Piere Mardaga liege - Bruxelles, 1987. Bản dịch do B/S Trần Di Ái chủ biên, Tủ sách NT, Hà Nội, 1998.

duy nhất tìm cách thay đổi hoặc làm mất đi những ứng xử, hành vi được xem là không thích ứng của thân chủ, mà không quan tâm nhiều đến các quá trình tâm lí bên trong của thân chủ.

1. Tiếp cận tâm động học

Tiếp cận tâm động học được khởi xướng bởi Phân tâm học của Sigmund Freud (sau này được gọi là phân tâm học cũ) và các trường phái phân tâm học mới do các tác giả như Alfred Adler, Carl Jung, Harry Stack Sullivan, Otto Rank, Wikhem Reich, Melanie Klein, Heinz Kohut và Margaret Mahler đại diện. Theo Goldenson (1984), các tiếp cận tâm động học đều có điểm chung là giải thích động cơ thúc đẩy bên trong của thân chủ, nhấn mạnh vai trò của ý thức và vô thức đến hành vi cá nhân và ảnh hưởng của quá khứ trong việc hình thành và quyết định nhân cách của cá nhân.

Sigmund Freud

(1856 – 1939)



www.bu.edu

Sigmund Freud (1856 – 1939) là người khởi xướng và đặt nền móng cho phân tâm học. Mô hình phân tâm được S. Freud triển khai từ 1880 đến 1930. Phương pháp tiếp cận tâm động học này cho rằng nhân cách của mỗi cá nhân được hình thành từ năng lực của mỗi cá nhân và những trải nghiệm từ thời thơ ấu, từ trong quá khứ. Tiếp cận Phân tâm của Sigmund Freud theo khuynh hướng sinh học, bản năng và động cơ vô thức (Tâm lí học vô thức). Trong khi phân tâm học mới hiện nay (Eirk Eirkson và nhiều tác giả theo quan điểm phân tâm) lại nhấn mạnh đến yếu tố văn hoá, yếu tố xã hội và sự phát triển của ý thức, của việc cá nhân hoá cái tôi (Tâm lí học ý thức).

Theo Freud, những hành vi của một cá nhân là kết quả của những mẫu hành vi thơ ấu và có nguồn gốc vô thức. Thông qua các mối quan hệ với những người khác trong thời thơ ấu mà

chúng ta học được những cách thức để thoả mãn những nhu cầu bản năng. Nếu mỗi cá nhân không học được cách thoả mãn những nhu cầu bản năng từ thời ấu thơ thì cá nhân sẽ có những rối nhiễu tâm lí ở tuổi trưởng thành. Như vậy, bản chất của tiếp cận phân tâm giúp con người lùi lại quá khứ, tìm lại những cội rễ vô thức của các vấn đề gây ra rối loạn ở hiện tại, nhằm giải phóng những cảm xúc tiêu cực có liên quan và/ hoặc loại trừ các triệu chứng tâm bệnh.

Mục đích của trị liệu phân tâm là làm cho cái không có ý thức trở thành cái có ý thức. Hay có thể diễn giải nôm na là: đưa cái vô thức trong bóng tối ra ánh sáng để ý thức về nó cho rõ ràng. Nhà tham vấn giúp thân chủ tập trung vào sự kiện xảy ra trong quá khứ để dòng sự kiện ăn nhập với vấn đề đang xảy ra ở hiện tại. Vậy là, những hành vi hiện tại bất thường có thể là hậu quả tồn đọng trong vô thức từ quá khứ bị dồn nén. Thông qua quá trình trị liệu, thân chủ khám phá song song giữa những sự kiện quá khứ và những trải nghiệm hiện tại của họ và qua đó giúp họ có cách hiểu mới. Đó là nền tảng của sự thay đổi nhân cách. Tiếp cận phân tâm tập trung nhiều vào cấu trúc lại nhân cách hơn là giải quyết những vấn đề trước mắt.

Các khái niệm chính của trị liệu phân tâm là: bản năng xung động, bản ngã và siêu ngã; các quá trình vô thức; các cơ chế phòng vệ cái tôi, sự chống đối, liên tưởng tự do và sự chuyển dịch là những khái niệm trọng tâm trong học thuyết phân tâm và có vai trò quan trọng trong công tác tham vấn. Những kĩ thuật quan trọng gồm: duy trì khung phân tích vấn đề, tự do liên tưởng, phân tích các giấc mơ, diễn dịch thông tin, phân tích sự chống đối và phân tích sự chuyển dịch. Dưới đây là những giải thích về các khái niệm cơ bản của phân tâm học (Theo J. Godefroid, 1987; G. Corey, 1991; E. Neukrug 1999; K. Geldard & D. Geldard, 2000).

- Cấu trúc của nhân cách

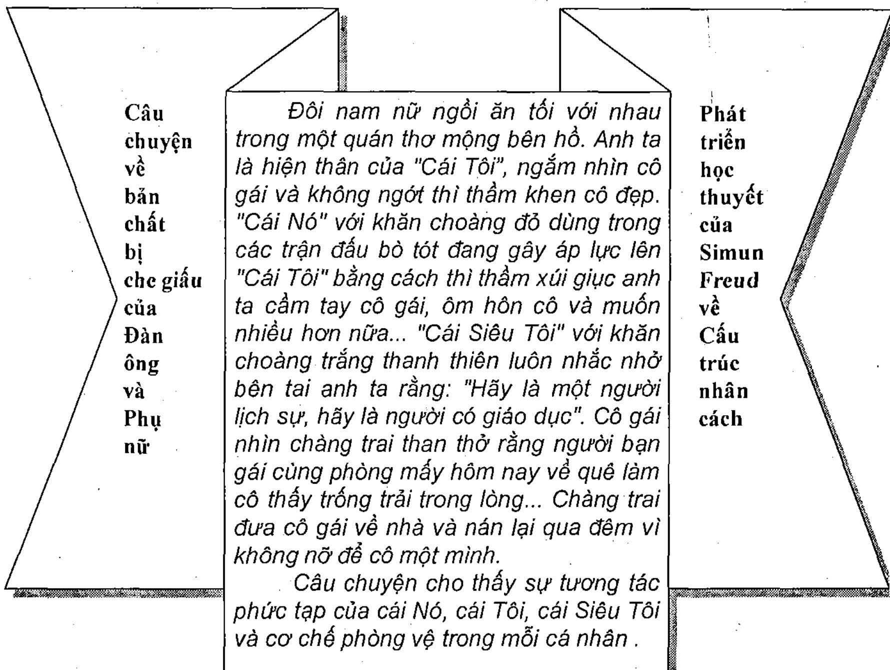
Freud cho rằng cá nhân có ba hệ thống nhân cách. Đó là bản năng xung động, bản ngã và siêu ngã và chúng được phát triển đầy đủ vào lúc năm tuổi.

Bản năng xung động (Id) là bẩm sinh, không bị kiềm chế và thuộc về vô thức. Theo S. Freud, khi mới sinh ra, tâm trí con người chỉ là một bình chứa đựng các xung năng và bản năng nguyên thuỷ thúc đẩy con người hoạt động nhằm thoả mãn những ham muốn vô thức, được gọi là "Cái ấy" hay "Cái nó". Bản năng hướng cơ thể tới việc đáp ứng nhu cầu mà không để ý đến những nguyên tắc và chuẩn mực của xã hội. Ví dụ như đứa trẻ (đôi khi xuất hiện cả ở vị thành niên) đòi hỏi cha mẹ đáp ứng vô bờ bến những thứ mà hoàn cảnh gia đình hay điều kiện sống không cho phép - Một sự đòi hỏi "không biết điều".

Bản ngã (Ego) còn gọi là "Cái Tôi". Cái Tôi biểu hiện thực tế về thế giới mà đứa trẻ phải đương đầu. Cái Tôi bị điều khiển bởi nguyên tắc hiện thực. "Cái Tôi" xuất hiện với vai trò là tìm kiếm những cách suy nghĩ, ứng xử thích hợp và an toàn để tạo nên sự cân bằng giữa các nhu cầu của bản năng và lương tâm của siêu ngã, nhằm đáp ứng các đòi hỏi của xã hội, từ đó hình thành sự tự chủ ở trẻ. Như vậy, "Cái Tôi" luôn vừa cố gắng liên hệ với thế giới một cách hợp lí và có lí trí, lại vừa nỗ lực kiềm chế "Cái Nó".

Siêu ngã (Super Ego), hay "Siêu Tôi", bao gồm ý thức và nguyên tắc đạo đức của cá nhân. Nó cũng kiềm chế "Cái Nó" và cố gắng thay thế hành vi có lí trí của "Cái tôi" bằng hành vi mang tính đạo đức. Cái "Siêu Tôi" được hình thành vào những năm cuối của giai đoạn trước tuổi đi học. Tại thời điểm này, trẻ đã biến các quy tắc và các giá trị của cha mẹ, của xã hội thành một phần trong cái bản ngã của mình. Trẻ học hỏi để hoàn thiện nhân cách của mình theo các vai trò xã hội.

Theo Freud, cảm xúc mạnh và các quan hệ thời niên thiếu có ảnh hưởng quan trọng đối với sự phát triển của con người. Những xung đột trong quá khứ có thể bị gạt ra khỏi ý thức nhưng vẫn có ảnh hưởng tới đời sống của con người. Những xung đột vô thức đặc thù có thể gây ra những rối loạn thực thể tượng trưng cho những xung đột tâm lí bị dồn nén bên trong.



Cấu trúc của nhân cách theo quan điểm của S. Freud được minh họa qua câu chuyện về bản chất bị che giấu của đàn ông và phụ nữ ở trên (được chúng tôi phóng tác dựa theo ý tưởng của E. Neukrug) cho thấy sự phức tạp trong mối quan hệ giữa những bản năng xung động, mang tính vô thức của sự ham muốn với những biểu hiện hành vi bên ngoài có tính ý thức của những hành vi theo chuẩn mực, được xã hội chấp nhận. Điều này đòi hỏi nhà tham vấn phải nhận biết được những động lực chính là nguyên nhân thúc đẩy hành vi của thân chủ. Qua đó mới có thể giúp thân chủ nhìn nhận đúng vấn đề của mình, và như vậy mới đề ra được phương án giải quyết phù hợp.

- Các giai đoạn phát triển tâm sinh dục

Theo Freud, sự hình thành và phát triển của cái Nó, cái Tôi, "The Ego and the Id (1923)", cái Siêu Tôi trải qua năm giai đoạn khác nhau, trong đó ảnh hưởng nhiều nhất là trong năm năm đầu tiên của cuộc đời con người, với ba giai đoạn phát triển đầu tiên. Đó là giai đoạn môi miệng, giai đoạn hậu môn và giai đoạn dương vật. Các giai đoạn phát triển tiếp sau như giai đoạn tàng ẩn và giai

đoạn sinh dục chỉ là sự phản ánh tiếp theo của các giai đoạn trước và ít có ảnh hưởng đến sự phát triển nhân cách cá nhân.

- *Giai đoạn môi miệng - từ 0 tuổi đến 1,5 tuổi:* Trong giai đoạn này vùng nhạy cảm tính dục của đứa trẻ là môi miệng. Sự khoái cảm của trẻ được tiếp nhận thông qua bú và ăn. Việc cai sữa, bú bình và thức ăn có thể ảnh hưởng lớn đến cảm giác của đứa trẻ về bản thân, về sự tin tưởng và an toàn trong các tiếp xúc với thế giới bên ngoài sau này của trẻ.
- *Giai đoạn hậu môn - khoảng từ 1 đến 3 tuổi:* Giai đoạn mà sự khoái cảm của trẻ thể hiện ở sự biết đi và làm chủ việc đi vệ sinh. Sự phát triển tâm lí của trẻ liên quan đến việc cha mẹ dạy trẻ biết tự chủ việc đi vệ sinh và khả năng kiểm soát được tác động của môi trường xung quanh của chúng.
- *Giai đoạn dương vật - khoảng từ 3 đến 5 tuổi:* Trong giai đoạn này trẻ nhỏ cảm nhận sự khoái cảm qua cơ quan sinh dục, qua sự tự kích thích, động chạm và có sự đam mê với các hoạt động thể xác. Tâm lí của trẻ có thể bị tác động bởi những cấm đoán mang tính đạo đức của cha mẹ.
- *Giai đoạn ẩn tàng - khoảng giữa 5 tuổi đến khi dậy thì:* Đây là giai đoạn chuẩn bị cho sự trưởng thành của trẻ nên ít xảy ra sự phát triển với trẻ.
- *Giai đoạn sinh dục:* Trong suốt giai đoạn cuối cùng này trẻ dần phát triển với những biểu hiện là người lớn với những hành vi vô thức và có ý thức.

- *Bản năng và các quá trình vô thức*

Freud tin rằng có bản năng sống và bản năng chết. Bản năng sống bao gồm tất cả những xung năng của một người như đói, khát và hoạt động tình dục (Libido). Bản năng sống hướng hành vi về những hoạt động tồn tại, tích cực. Trong khi đó bản năng chết thể hiện những hành vi hướng đến sự phá hủy và tiêu diệt bản thân. Ví dụ, khi con người không thể chịu đựng được những sự sợ hãi, nỗi đau, sự thất bại... họ dễ bị thúc đẩy bởi một xung năng huỷ hoại, hướng tới sự phá huỷ bản thân. Bản năng chết giúp giải thích hành vi tự tử của cá nhân. Đôi khi bản năng chết

thể hiện ở việc cá nhân chuyển những cảm giác huỷ diệt bản thân ra bên ngoài, hướng vào người khác, gây tổn thương đến người khác để trút bỏ những sợ hãi, căng thẳng.

Theo Freud, các quá trình vô thức xảy ra do kết quả xung đột giữa bản năng xung động và siêu ngã. Ví dụ trong thời thơ ấu, sự xuất hiện của đứa em khiến đứa trẻ cảm thấy bị "ra rìa". Bản năng xung động có thể "xúi bẩy" đứa trẻ có mong muốn làm hại em (muốn đứa em không có trên đời, hoặc mong cho nó chết...). Nhưng siêu ngã mách bảo là điều cấm kỵ, không được nghĩ như vậy. Nếu thực tế xảy ra như mong muốn của trẻ, đứa bé có thể trở nên âu lo, có thể xuất hiện ở đứa trẻ "mặc cảm giết em". Đứa trẻ có thể bị rối nhiễu tâm lí. Nó cũng có thể thoát khỏi tình trạng này bằng một hành vi gây hấn hoặc lẩn tránh vào một hoạt động khác có thể được hoặc không được xã hội chấp nhận, hoặc xuất hiện ở đứa trẻ các cơ chế tự vệ.

- Các cơ chế phòng vệ cái tôi

Sự tự chủ của con người luôn có giới hạn. Khi con người không còn đủ khả năng kiểm soát hữu hiệu một số tình huống của cuộc sống, những cơ chế phòng vệ sẽ là những chiến lược cho phép bản ngã bù trừ sự bất lực của mình một cách vô thức, bằng cách làm giảm thiểu stress và sự lo âu kèm theo. Những cơ chế phòng vệ này thực tế nhằm tạo cho con người những khoái cảm, đôi khi thực tế nhưng thường là tưởng tượng, hoặc xa vời thực tế hoặc phủ nhận thực tế, các ý nghĩ và các xung lực gây lo âu (dẫn theo J. Godefroid, 1987).

Một số các cơ chế phòng vệ phổ biến như sự phủ nhận; sự phóng chiếu; sự hợp lí hóa; sự thoái bộ; sự thăng hoa; sự đồng nhất hoá; sự bù trừ; sự hình thành phản ứng. Các cơ chế phòng vệ này luôn ngăn cản một cách vô thức những khả năng ứng phó, giải quyết các vấn đề thực tế của cá nhân. Nhà tham vấn phải biết những nguyên nhân xuất hiện của các cơ chế này để giúp cho thân chủ có khả năng đương đầu với các sự kiện, để phá bỏ chúng (xem thêm phần các cơ chế phòng vệ cá nhân trong chương 3)[1].

---

[1] The defense neuro - psychoses, The collected Papers in IOV.N.Y. Collier Book, 1963, V2.

- *Các kĩ thuật can thiệp*

Phân tâm học truyền thống là một quá trình tập trung lâu dài trong đó nhà trị liệu cố gắng đưa vô thức lên bình diện ý thức, nghĩa là trợ giúp thân chủ hiểu những sức mạnh nội tâm, kiểm soát và làm chủ hành vi của bản thân. Việc này được tiến hành qua việc sử dụng một loạt những kĩ thuật dưới đây:

Sự đồng cảm: Việc sử dụng kĩ năng đồng cảm và lắng nghe tích cực cho phép nhà tham vấn thiết lập mối quan hệ chuyển dịch, trong khi vẫn giữ được khoảng cách nhất định trong mối quan hệ tham vấn.

Phân tích sự chuyển dịch: Mối quan hệ chuyển dịch xảy ra khi thân chủ có thể phóng chiếu những đặc điểm cá nhân của mình lên nhà trị liệu. Đó là sự chuyển đổi vô thức những cảm xúc và sự tưởng tượng của thân chủ lên nhà tham vấn. Theo phương pháp phân tâm, trong quá trình tham vấn, ở thân chủ luôn luôn xuất hiện những phản ứng xúc cảm đối với nhà tham vấn. Nhà tham vấn thường được đồng nhất với người nào đó là trung tâm của những xung đột xúc cảm trong quá khứ (thường là cha mẹ hoặc người tình). Phản ứng xúc cảm này là sự chuyển dịch. Raymond Lloyd Richmond đưa ra một ví dụ sau: Cảm xúc của thân chủ pha trộn giữa yêu và ghét mà thân chủ đã trải nghiệm trong thời thơ ấu với bố mẹ, và thân chủ có thể bắt đầu đối xử với nhà trị liệu theo những cảm xúc này, không phù hợp với những gì thực sự xảy ra trong trị liệu tâm lí. Trong những trường hợp như vậy, thân chủ cần phải nhận biết rằng nhà trị liệu tâm lí chỉ đang làm công việc của họ là đưa những cảm xúc này ra ánh sáng; đó là cảm xúc của thân chủ, không phải con người của nhà trị liệu. Tương tự, thân chủ có thể trở nên tin rằng nhà trị liệu có những khả năng cá nhân để bù đắp lại cảm giác vô giá trị của thân chủ, và vì vậy thân chủ có thể rất thích, hay thậm chí bị hấp dẫn tình dục. Như vậy quá trình trị liệu tâm lí sẽ phải đối mặt - không phải là sự hấp dẫn - mà là sự trống rỗng bên trong của thân chủ.

Chuyển dịch tích cực xảy ra khi những tình cảm yêu thương và sự kính phục của thân chủ hướng đến nhà tham vấn. Chuyển dịch tiêu cực xảy ra khi thân chủ có những tình cảm như thất vọng, giận dữ, xấu hổ, hiểu nhầm, cảm giác vô giá trị, cảm giác bị ruồng bỏ, sự thù địch hoặc đố kị dồn lên nhà tham vấn, như thể

nhà tham vấn là nguyên nhân hay đối tượng gây ra những cảm xúc tiêu cực này. Công việc của nhà tham vấn là phải điều chỉnh những cảm xúc này của thân chủ. Đó là một công việc khó khăn và có thể nguy hiểm do tính dễ bị tổn thương về xúc cảm của thân chủ. Tuy nhiên đây là công việc giúp nhà tham vấn "phiên dịch" lại những tình cảm chuyển dịch hiện có bằng cách tìm hiểu nguồn gốc, xuất xứ của chúng ở những trải nghiệm thơ ấu. Ví dụ, trong quá trình trò chuyện với nhà tham vấn, thân chủ cảm thấy bóng dáng người vợ đã từng "cắm sừng" mình trong con người của nhà tham vấn. Vì vậy anh ta đã trút mọi hận thù lên nhà tham vấn như thể nhà tham vấn là vợ của anh ta. Khi thân chủ có thể hiểu quá trình chuyển dịch này, nhà trị liệu có thể làm sáng tỏ những hiểu nhầm của thân chủ, liên hệ chúng với những mối quan hệ trong quá khứ của thân chủ và phát hiện ra những yếu tố quan trọng trong các mối quan hệ có ý nghĩa quyết định đối với sự cấu thành nhân cách hiện tại của thân chủ.

Chuyển dịch ngược hi hữu cũng có thể xảy ra khi những cảm xúc vô thức, những xung đột không được hoá giải của nhà tham vấn phóng chiếu lên khách hàng của mình. Và như thế nhà tham vấn có thể trở nên giận dữ, lừa dối, hằn học, thờ ơ, hay thậm chí là nhục dục. Nếu chuyển dịch ngược quá mãnh liệt, nhà tâm lí có thể phải kết thúc tham vấn và chuyển giao thân chủ cho người khác, để bảo vệ chính thân chủ. Ví dụ, nhà tham vấn cảm thấy thân chủ hành xử giống như một người hàng xóm "đáng ghét" của mình. Đôi khi sự chuyển dịch ngược là những tình cảm yêu thương, sự kính phục ai đó của nhà tham vấn dồn lên thân chủ, như cảm thấy "yêu quý đứa trẻ" - thân chủ, vì đó là bóng dáng của đứa con đã mất của mình. Những điều này chắc chắn ảnh hưởng tới tính khách quan trong quá trình tham vấn.

- ***Liên tưởng tự do:*** Đây là kĩ thuật sử dụng nhằm khám phá vô thức và giải phóng những điều bị dồn nén trong thân chủ. Thân chủ được khuyến khích biểu lộ, được tự do diễn đạt bằng lời một cách tự nhiên những điều xảy ra trong quá khứ hay bất cứ điều gì xuất hiện trong tâm trí mà không cần sàng lọc, không sợ bị kiểm duyệt hay phán xét bởi nhà tham vấn. Những sự liên tưởng như thế giúp thân chủ bày tỏ một cách tự do những ham muốn vô thức và những kí ức đau khổ do bị kìm nén trong lòng.

Điều này cho phép nhà trị liệu hiểu được những mối quan hệ trong quá khứ đã định hướng sự phát triển nhân cách của thân chủ ra sao. Kĩ thuật này khích lệ thân chủ khám phá vô thức, đương đầu với những cảm xúc bị dồn nén và giải phóng chúng để thiết lập lại cảm xúc lành mạnh. Nhờ đó có thể khỏi bệnh.

- ***Phân tích giấc mơ:*** Freud tin rằng giấc mơ là "con đường huy hoàng dẫn đến vô thức". Do đó, các nhà phân tích sẽ xem xét cả nội dung hiển hiện (rõ ràng) của giấc mơ cũng như ý nghĩa tiềm tàng (ẩn giấu) của giấc mơ trong sự cố gắng tìm hiểu những ham muốn vô thức và những kí ức đau khổ do bị kìm nén. S. Freud cho rằng khi con người ngủ, siêu thức có vẻ yếu đi trong việc kiểm duyệt những xung đột, những vô thức không thể chấp nhận được. Vì vậy, những xung đột đó hàng ngày không được biểu lộ ra thì trong giấc mơ nó lại có cơ hội được phát triển. Từ đó nhà tham vấn có thể phân tích giấc mơ của thân chủ để lí giải vấn đề hiện tại của thân chủ. Như vậy, việc diễn giải giấc mơ tự nó đã trở thành một liệu pháp trong phân tâm học.

- ***Lí giải hành vi chống đối:*** Thỉnh thoảng trong quá trình liên tưởng tự do, thân chủ sẽ bộc lộ những hành vi mang tính chất chống đối. Sự chống đối này ngăn cản không cho những xung đột bị đè nén bên trong bộc lộ ra ngoài, thường là có liên quan đến khoái cảm tình dục, cảm giác thù địch, phẫn uất với bố mẹ hoặc những cảm xúc không được xã hội tán đồng.... Freud định nghĩa sự chống đối là "bất cứ điều gì làm ngừng quá trình phân tích", như là đến muộn, vắng mặt buổi nào đó hoặc né tránh vấn đề nào đó. Theo một nghĩa đơn giản và thực tế nhất, chống đối là hậu quả của sự sợ hãi, thường là sợ phải đối mặt và chối bỏ cơn giận dữ là nạn nhân của ai. Như vậy, chống đối là một cơ chế thể hiện sự miễn cưỡng của thân chủ đối với việc nhận thức về những sự kiện, hiện tượng được lôi lên từ vô thức. Điều này khiến thân chủ cảm thấy bất ổn khi nói về nó.

Freud tin rằng thân chủ sẽ phát triển các cơ chế phòng vệ và bắt đầu chống lại việc chữa trị khi họ đến gần hơn với các vấn đề thực sự của mình. Do đó, sự chống đối là một tín hiệu cho nhà tham vấn biết rằng một vấn đề đang gia tăng và thân chủ đang cố gắng để trốn tránh nó. Với sự điều chỉnh thận trọng về thời gian, sự chống đối như thế có thể được lí giải cho thân chủ và vấn đề bị

che giấu sẽ được khám phá tỉ mỉ. Nhà tham vấn cần phải tinh tế nhận ra vấn đề này khi thân chủ không muốn nói đến nó, lảng tránh nó. Nhà tham vấn cần phải phá vỡ sự chống đối đó để giúp thân chủ đối mặt với những suy nghĩ của mình. Đây là một quá trình rất khó khăn và đòi hỏi thời gian. Tuy nhiên, Lacan cảnh báo chúng ta rằng: Nếu nhà tham vấn thực hiện những diễn giải hay can thiệp không phù hợp, thân chủ sẽ phòng vệ, và điều đó sẽ làm gián đoạn công việc tham vấn. Điều này có nghĩa là thân chủ chỉ theo tham vấn khi họ cảm thấy thoải mái. Vì vậy, nhà tham vấn phải luôn luôn ý thức về sự tịnh tiến của thân chủ để không "đẩy" thân chủ quá những giới hạn tạm thời này. Những cố gắng thiếu thận trọng có thể đẩy thân chủ đến chỗ kết thúc cuộc tham vấn một cách chóng vánh.

Những kĩ thuật can thiệp quan trọng của phân tâm có thể giúp thân chủ hiểu được nguyên nhân của các rối nhiễu tâm lí, giúp thân chủ sẽ cấu trúc lại nhân cách của mình trên những điều kiện mới. Tham vấn theo quan điểm Freud là nhấn mạnh đến việc khuyến khích thân chủ nói thoải mái, nhà tham vấn lắng nghe, rồi giải thích cho thân chủ. Mối quan hệ tham vấn kết thúc (thành công) khi thân chủ nhận thức những động cơ ẩn giấu, khi thân chủ biết cách làm thế nào để động cơ này biểu hiện qua những mẫu hành vi và triệu chứng của họ và khi thân chủ đã tạo ra sự thay đổi dựa trên sự thấu hiểu vấn đề quá khứ trong liên quan đến thực tế hiện nay.

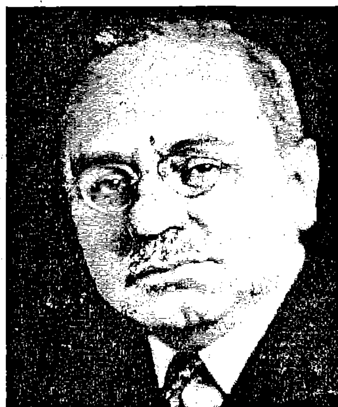
Lý thuyết phân tâm nhấn mạnh đến những điểm quan trọng của vô thức như là một yếu tố quyết định hành vi, làm rõ những tác động sâu sắc về sự phát triển tiền ấu thơ. Vì vậy, nó có thể thể giúp thay đổi rất nhiều phẩm chất nhân cách, thậm chí còn có thể xây dựng lại toàn bộ nhân cách của thân chủ. Nhược điểm của tiếp cận Freud chính thống là coi trọng sức mạnh bản năng vô thức, trong khi vấn đề của thân chủ còn liên quan đến các mối quan hệ liên cá nhân, hay những áp lực mạnh mẽ của xã hội. Mô hình trị liệu này dựa trên nền tảng nghiên cứu về loạn thần kinh chức năng nên không dùng cho người bình thường, người có vấn đề khủng hoảng, hạn chế dùng với người thiểu số và trong lĩnh vực công tác xã hội. Tiếp cận theo quan điểm phân tâm đòi hỏi

nhà tham vấn phải có khả năng phân tích tâm lí chuyên sâu để giúp thân chủ ý thức về những rối loạn tâm lí vô thức của mình. Dịch vụ trị liệu này không có giới hạn về mặt thời gian, ít nhất cũng vài năm (mỗi tuần từ 3 đến 5 buổi), có ca trị liệu tiến hành trong nhiều năm đòi hỏi thân chủ phải có nhiều thời gian và tiền bạc. Đặc biệt nó đòi hỏi thân chủ phải là người nói năng lưu loát, có động cơ rõ rệt nhằm duy trì quá trình tham vấn và sẵn sàng chịu sự chi phối của nhà tham vấn.

- Phân tâm mới của Alfred Adler (1870 – 1937) đã phát triển lí thuyết riêng của mình bằng cách thu hẹp đáng kể tầm quan trọng của nhục dục, của vô thức trong sự phát triển nhân cách. A. Adler cho rằng: Con người bị chi phối bởi các yếu tố xã hội hơn là yếu tố sinh học và bản chất con người là tích cực. Con người biết cách giải quyết vấn đề của mình một cách hiệu quả, tự tạo cho mình một cuộc sống thực tế chứ không thuần tuý bị lệ thuộc vào tuổi thơ, quá khứ và kinh nghiệm. Quan điểm của ông được gọi là trường phái tiếp cận Adlerian.

Alfred Adler và Adlerian Individual

(1870 – 1937)



www.trans4mind.com

Trường phái Adlerian cho rằng: Mục đích sống của con người bị thúc đẩy bởi lợi ích xã hội hoặc cá nhân, con người có nhu cầu sở hữu, muốn có địa vị xã hội cao... Những điều này có ảnh hưởng đến hành vi của họ. Chính cảm giác về sự thấp kém về bản thân là cội nguồn thúc đẩy sự cố gắng, sáng tạo và vươn lên. Như vậy, trong tương tác xã hội, "ý muốn có quyền lực", hay mong muốn tỏ ra hơn người chính là những xung năng nền tảng và là động lực chính trong thái độ cư xử của mỗi người. Vì vậy mục tiêu tham vấn và trị liệu là xoá bỏ những niềm tin sai lệch về cuộc sống để giúp thân chủ phát triển những mặt mạnh, có ích. Các mục tiêu cụ thể đó là: giúp thân chủ vượt qua cảm giác hụt hẫng; gạt bỏ những động cơ sai lầm; xem xét lại những giả thiết cuộc sống lệch lạc và tìm lại cảm giác bình đẳng với mọi người.

Theo Kathryn Geldard và David Geldard (2002), quan điểm của Adler cho phép giải thích những hành vi thiếu tích cực của thân chủ trong quá trình tham vấn như những vụ đến muộn có hệ thống, sự cảnh báo về khả năng tự tử, những lời phàn nàn lặp đi lặp lại về tình trạng sức khoẻ hay về một vấn đề nào đó chính là những chiến thuật mà thân chủ dùng để có thể tự làm yên lòng mình thông qua cách lôi kéo sự chú ý của người khác vào sự quan trọng hóa của cá nhân mình. Đây chính là sự mở rộng ý tưởng về "mặc cảm tự ti" - Mặc cảm đã thúc giục cá nhân cố gắng có một vài hoạt động để người khác thừa nhận, chú ý đến mình, nhằm trốn tránh thực tế không đương đầu được của thân chủ.

Trị liệu Adlerian (phép trị liệu của Adler) sử dụng các kĩ thuật như kĩ thuật quan tâm, khuyến khích, đương đầu, diễn giải nhóm gia đình, hồi tưởng kí ức, ám thị và hoàn thành bài tập ở nhà. Và được ứng dụng trong giáo dục; định hướng lối sống cho trẻ; tham vấn quan hệ cha mẹ - con cái; công tác xã hội; đặc biệt rất lí tưởng trong tham vấn nhóm; trong giải quyết vấn đề hôn nhân, gia đình. Là cơ sở cho sự ra đời của hầu hết các tiếp cận hiện nay được ứng dụng trong tham vấn, trong trị liệu gia đình.

J. Godefroid, (1987) cho rằng phép trị liệu của Adler có ảnh hưởng quan trọng đối với tham vấn vì nó cho phép nhà tham vấn hiểu được những vấn đề "rắc rối' của thân chủ thông qua việc tìm hiểu điều kiện sống và lớn lên của thân chủ. Mặt khác, thông qua quá trình tham vấn, thân chủ có thể hiểu lối sống của mình, thừa nhận sự không hoàn hảo, để từ đó tạo nên sự thay đổi. Việc tập trung vào ý thức trong phép trị liệu của Adler báo trước sự ra đời của các phương thức tiếp cận nhận thức - hành vi, và đã mở đường cho một loạt các phương thức trị liệu gia đình ra đời. Corey cho rằng Adler có ảnh hưởng mạnh tới các phong trào quan tâm đến sức khoẻ tâm thần cộng đồng. Sự nhấn mạnh vào đặc tính liên nhân cách là tiêu chí thích hợp nhất đối với công tác tham vấn trong một xã hội có nhiều nền văn hoá đa dạng cùng tồn tại[1].

---

[1] Corey.G, *Theory and Practice of Counseling & Phsychotherapy,* Books/Cole Publishing Company, 1991.

2. Tiếp cận Nhân văn - Hiện sinh

Phương pháp Tiếp cận Nhân văn - Hiện sinh phát triển từ giữa thế kỷ XX cùng lúc ở cả Mỹ và châu Âu, nhằm chống lại hai trường phái nổi bật là phân tâm cổ điển và hành vi cổ điển với quan điểm cực đoan về bản chất con người. Tiếp cận Nhân văn - Hiện sinh quan niệm rằng: Nhiều người tìm kiếm sự trợ giúp vì họ có cảm giác bất an, không hài lòng, cáu giận vô cớ hoặc luôn thất bại trong việc đạt được những điều họ cảm thấy nên làm và cảm thấy có thể làm được. Nguyên nhân của điều này là do họ thiếu vắng những mối quan hệ tình người có ý nghĩa hoặc thiếu vắng những lí tưởng, mục tiêu quan trọng để phấn đấu. Vì vậy, tiếp cận này đặc biệt phù hợp với việc tìm kiếm khám phá những xung đột bản thân, phù hợp với khách hàng đang trải nghiệm khủng hoảng. Mục đích của tiếp cận Nhân văn - Hiện sinh là nhấn mạnh đến sự lựa chọn, sự tự do, tính trách nhiệm, và sự tự quyết, với quan điểm "chính chúng ta là tác giả của đời mình" (Corey, 1999). Mối quan hệ giữa nhà trị liệu với thân chủ được coi là động lực chính yếu dẫn đến sự biến đổi trong trị liệu. Tiếp theo phải kể đến Carl Rogers với phương pháp tiếp cận thân chủ - trọng tâm, Dugal Arbuckle, Vicktor Frankl với phương pháp tiếp cận hiện sinh, Fritz Perls với phương pháp tiếp cận Gestalt.

- Tiếp cận thân chủ - trọng tâm

Carl Rogers

(1902-1987)



www.daniniven.blogspot.com

Đại biểu có tầm cỡ ảnh hưởng tới quan điểm Nhân văn - Hiện sinh là Carl Rogers (1902-1987). Ông là người sáng lập ra phương pháp tham vấn thân chủ trọng tâm. Lúc đầu phương pháp này được gọi là "Liệu pháp thân chủ trọng tâm" và sau đó được gọi là "Phương pháp tham vấn tập trung vào cá nhân".

Rogers giả thiết rằng mỗi người đều sở hữu những tiềm năng cho sự lớn lên, tiềm năng cho những hành vi có hiệu quả và có khuynh hướng tự hiện thực hoá những tiềm năng của mình. Bởi vì mỗi cá nhân đều có nhu cầu mạnh mẽ được người khác chấp nhận, coi trọng nên cá nhân có thể hành động một cách không tự nhiên, không thực tế

và phát triển những cảm giác sai lệch về bản thân, về những điều mình mong muốn. Như vậy, những hành vi kém thích nghi là do sự tập nhiễm những mẫu ứng xử sai lệch trong cuộc sống.

Thân chủ được xem như là một chủ thể có hiểu biết, họ phải được hiểu, được chấp nhận để nhà tham vấn có thể cung cấp những loại hình giúp đỡ tốt hơn. Phương pháp tham vấn tập trung vào cá nhân của Carl Rogers không phải là chữa trị cho thân chủ hoặc tìm kiếm những nguyên nhân từ quá khứ mà cái chính là khuyến khích thân chủ tự hiện thực hoá những tiềm năng của bản thân, để phát triển tâm lí lành mạnh ở thân chủ.

Theo C. Rogers mối tương giao hữu ích giữa nhà tham vấn và thân chủ là: Mối tương giao được xác định bằng một sự trong suốt về phần tôi, trong đó các giác quan của tôi biểu hiện thật sự rõ ràng sự chấp nhận người khác như một con người riêng biệt, có giá trị riêng, và bằng một sự cảm thông sâu xa khiến tôi có thể nhìn thế giới riêng tư của người ấy qua con mắt của người ấy. Khi các điều kiện trên được thực hiện thì tôi trở thành một người bạn đồng hành của thân chủ, theo chân họ trong sự tìm kiếm chính mình mà bây giờ họ cảm thấy được tự do đảm nhiệm.

Việc ứng dụng cách tiếp cận khách hàng trọng tâm trong tham vấn nhấn mạnh đến sự thấu hiểu những vấn đề tiềm ẩn bên trong khách hàng thông qua những điều mà khách hàng biểu hiện ra bên ngoài. Để làm được điều này, nhà tham vấn phải có khả năng phân biệt được những cảm xúc mà khách hàng đang trải nghiệm, phải nghe chính xác, rành rọt những thông tin mà khách hàng đang bày tỏ và phải phản ánh được những ý nghĩa sâu xa, cốt lõi mà khách hàng đang cố gắng truyền tải. Một lỗi mà các nhà tham vấn thường phạm phải đó là chỉ phản ánh bề ngoài vấn đề của khách hàng bằng việc chỉ nhắc lại những điều mà khách hàng nói ra[1].

Nhiệm vụ của nhà tham vấn theo phương pháp tiếp cận này là tạo ra một môi trường thuận lợi để giúp thân chủ giỡ bỏ những "rào cản tâm lí" đang hạn chế sự

---

[1] Corey.G, *Theory and Practice of Counseling & Phsychotherapy*, Books/Cole Publishing Company, 1991.

bày tỏ khuynh hướng tích cực vốn có và giúp thân chủ làm sáng tỏ, hiểu rõ bản thân và chấp nhận tình cảm riêng của mình.

Phương pháp thân chủ trọng tâm đánh giá cao quá trình tập trung vào mối quan hệ trị liệu hơn là tập trung vào kĩ thuật trị liệu. Với nhà trị liệu thì thái độ đóng vai trò rất quan trọng trong quan hệ trị liệu. Bởi trị liệu thân chủ trọng tâm nhấn mạnh đến mối quan hệ giữa thân chủ và nhà trị liệu cho nên cách trị liệu này chỉ xác định một số ít kĩ năng chỉ đóng vai trò thứ yếu so với thái độ cần có của nhà trị liệu (đóng vai trò chủ yếu). Tham vấn thân chủ trọng tâm tối thiểu hoá áp dụng các kĩ năng tác động trực tiếp, cách diễn dịch, sự đặt câu hỏi, việc điều tra, chẩn đoán và tìm hiểu lịch sử thân chủ. Nhưng lại áp dụng tối đa hoá khả năng nghe tích cực (nghe chăm chú tất cả các điều thân chủ nói, dù là những điều vu vơ hay thoảng qua), khả năng phản ánh và phân loại được những cảm xúc mà thân chủ đang trải nghiệm. Việc tham gia đầy đủ, trọn vẹn của nhà trị liệu với tư cách là một cá nhân trong quan hệ trị liệu luôn được nhấn mạnh hiện nay.

Bản chất con người là thiện với những khuynh hướng tiến đến phát triển tiềm năng và xã hội hóa. Nhưng có những người bị vướng mắc chỗ nào đó và cần được trợ giúp để tìm lại động lực căn bản nơi mình. Phương pháp Rogers đặt trọng tâm nơi thân chủ tin tưởng vào sức bật dậy nơi con người và cung cấp mọi điều kiện để giúp thân chủ đối diện với chính mình hòng giải tỏa sự bế tắc của bản thân.

(C. Rogers)

Lắng nghe tích cực là một kĩ năng nền tảng trong tham vấn theo phương pháp thân chủ trọng tâm. Nó đòi hỏi nhà tham vấn phải lắng nghe bằng tất cả các giác quan, nghe bằng sự cảm nhận của xúc cảm, nghe bằng "trái tim", lắng nghe là dừng nói và dừng suy nghĩ. Lắng nghe tích cực thể hiện ở việc nghe và nhận hết được cảm xúc của đối tác, không suy luận, đánh giá, không liên hệ với cái này cái kia. Trong khi đó, phản hồi là việc nhà tham vấn nói lại bằng ngôn ngữ của mình hay nhắc lại lời của thân chủ một cách cô đọng để làm rõ hơn cảm xúc, ý nghĩ của thân chủ và phải đạt được sự tán thành của thân chủ.

Quan điểm tiếp cận của C. Rogers cho rằng con người có bản tính tốt, tích cực. Con người có khả năng tự lo liệu, tự giải quyết vấn đề của họ mà không cần sự định hướng của nhà tham vấn. Nhấn mạnh đến con người hiện tại - lúc này, ở đây, mà không tìm về quá khứ. Đặt thân chủ vào trung tâm của sự giúp đỡ.

Mục đích của tiếp cận thân chủ trọng tâm là giúp thân chủ trải nghiệm vấn đề của mình, biết chấp nhận bản thân, tự tin, cởi mở, sẵn sàng đương đầu với những điều cố hữu, bảo thủ, sống thực với các phẩm chất bên trong của mình, tự quyết định cách thức giải quyết vấn đề của mình. Tiếp cận thân chủ trọng tâm không coi trọng các kĩ năng và hầu như không áp dụng kĩ năng tác động trực tiếp, sự diễn dịch, sự đặt câu hỏi, điều tra, chẩn đoán và tìm hiểu lịch sử thân chủ. Sử dụng tối đa kĩ năng lắng nghe tích cực, kĩ năng phản hồi và phân loại được các cảm xúc mà thân chủ đang trải nghiệm.

Khái niệm chủ đạo trong tiếp cận thân chủ trọng tâm là: mỗi người đều có thể định hướng được cuộc sống của chính mình. Các thân chủ đều có khả năng giải quyết những vấn đề phức tạp trong cuộc sống một cách hiệu quả mà không cần đến sự diễn dịch và định hướng từ các chuyên gia trị liệu. Cách tiếp cận này tập trung chủ yếu vào những trải nghiệm hiện tại của thân chủ, tiếp thu được cách chấp nhận bản thân và quyết định được các cách thức để đạt được sự thay đổi (giải quyết vấn đề hiệu quả).

Trị liệu thân chủ trọng tâm coi sức khỏe tâm thần như là sự đồng dạng giữa điều thân chủ muốn trở nên mạnh với điều thân chủ chắc chắn thực hiện được. Khi môi trường tham vấn tạo ra được bầu không khí an toàn và tin tưởng, thân chủ có thể tự khám phá bản thân thông qua quan hệ trị liệu. Điều này làm cho thân chủ dần dần có khuynh hướng cởi mở, tin tưởng vào sự tự giải quyết vấn đề của bản thân hơn và ngày càng sẵn sàng đương đầu với những cái cố hữu, bảo thủ, đồng thời ngày càng sống thực với những phẩm chất bên trong của mình để đối kháng lại những báo hiệu bên ngoài về vấn đề khách hàng cần thích ứng (Corey, 1999).

C. Rogers cho rằng thái độ, nhân cách của nhà trị liệu và chất lượng của mối quan hệ giữa nhà tham vấn và thân chủ là những

điều kiện tiên quyết dẫn đến kết quả khả quan trong trị liệu. Theo ông, nhà tham vấn phải có những phẩm chất sau, đó là: sự trung thực, cảm thông trọn vẹn và chính xác, chấp nhận vô điều kiện và tôn trọng thân chủ của mình. Từ thái độ này, các kĩ năng, kinh nghiệm mà thân chủ thu được qua các buổi tham vấn sẽ giúp họ làm chủ được các mối quan hệ của họ.

Nhưng điều kiện cốt lõi mà nhà tham vấn cần có trong trị liệu đó là: sự trung thực, hay tôn trọng và chấp nhận vô điều kiện, cảm thông trọn vẹn, chính xác. Khi thân chủ cảm thấy có người hiểu mình, thông cảm trọn vẹn với mình thì sự bộc lộ, giãi bày càng dễ dàng, thẳng thắn. Do vậy cần tạo ra một môi trường, một mối quan hệ hỗ trợ, khích lệ, không phê phán, trong đó thân chủ cảm thấy thoải mái, từ đó có thể bộc lộ những điều riêng tư của mình kể cả những điều thường bị xã hội lên án. Trên cơ sở này mà nhà tham vấn mới hiểu được trọn vẹn thân chủ và từ đó có nhiều cơ hội hơn để giúp thân chủ trưởng thành hơn và tự giải quyết vấn đề của chính mình.

Tiếp cận thân chủ trọng tâm hầu như không áp dụng các kĩ năng tác động trực tiếp, ngược lại, lại áp dụng tối đa hoá khả năng nghe tích cực (nghe chăm chú tất cả các điều khách hàng nói, dù là những điều vu vơ hay thoảng qua), khả năng phản ánh và phân loại được những cảm xúc mà khách hàng đang trải nghiệm. Việc tham gia đầy đủ, trọn vẹn của nhà trị liệu với tư cách là một cá nhân trong quan hệ trị liệu luôn được nhấn mạnh, vì nó làm chuyển biến quá trình nội tâm ở thân chủ.

Theo Rogers, cá nhân có khuynh hướng một mặt làm cho phần lớn trường hợp những trải nghiệm mà mình sẽ sống trong thế giới bên ngoài phù hợp với khái niệm về cái mình, cái mình thực tế. Mặt khác nó nhằm làm cho khái niệm về cái mình sát với những tình cảm sâu xa tạo nên cho cái mình lí tưởng, tương ứng với những gì tiềm tàng. Như vậy, cái mình hiện thực có nguy cơ không ăn khớp hoặc khi con người dưới áp lực của hoàn cảnh bắt buộc phải từ chối một số trải nghiệm hoặc con người tự thấy mình phải áp đặt những tình cảm và những giá trị hoặc những thái độ khiến cho cái mình hiện thực xa với cái mình lí tưởng.

J. Godefroid (1987) cho rằng, sự lo âu và những không thích nghi về tâm lí ít nhiều để lại hậu quả của sự mất ăn khớp giữa cái

mình hiện thực và những trải nghiệm cuộc sống một bên và bên kia giữa cái mình hiện thực và hình ảnh lí tưởng mà bản thân con người đó có.

Mục đích của phương pháp tham vấn tập trung vào cá nhân không phải là chữa trị cho thân chủ hoặc tìm kiếm những nguyên nhân từ quá khứ mà cái chính là khuyến khích ở thân chủ sự tự hiện thực hoá những tiềm năng của bản thân, tạo điều kiện dễ dàng cho sự phát triển tâm lí lành mạnh ở thân chủ. Thân chủ được xem như là một chủ thể có hiểu biết, họ phải được hiểu, được chấp nhận để nhà tham vấn có thể cung cấp những loại hình giúp đỡ tốt hơn. Tiếp cận thân chủ trọng tâm ứng dụng trong các tình huống giao tiếp xã hội, trong trị liệu và trong đào tạo lấy học sinh là trung tâm, trong quan hệ cha mẹ -con cái, thích hợp trong tham vấn khủng hoảng, ứng dụng với nhiều khách hàng thuộc nhiều nền văn hóa khác nhau.

Nhiệm vụ của nhà tham vấn theo phương pháp tiếp cận này là tạo ra một môi trường thuận lợi cho phép thân chủ học cách hành động để đạt đến sự tự khuyến khích và tự hiện thực hoá. Nhiệm vụ chính của nhà tham vấn là giúp thân chủ giỡ bỏ những "rào cản tâm lí" đang hạn chế sự bày tỏ khuynh hướng tích cực vốn có và giúp thân chủ làm sáng tỏ, hiểu rõ bản thân và chấp nhận tình cảm riêng của mình.

Rogers tin rằng thân chủ có thể tìm ra giải pháp của riêng mình trong một môi trường ở đó có mối quan hệ tham vấn nồng ấm và thấu cảm. Ông xem chính mối quan hệ tham vấn như là một vật xúc tác cho sự thay đổi và tin rằng việc nhà tham vấn tìm cách đưa ra lời giải thích thay cho thân chủ là không thích hợp. Do đó, khi trợ giúp thân chủ Rogers hoàn toàn không chi phối quyết định của thân chủ mà sử dụng kĩ thuật lắng nghe tích cực và tiến hành phản hồi soi sáng lại cho thân chủ những điều thân chủ đã nói (K. Geldard& D. Geldard, 2000).

Trong khi phân tâm học nhấn mạnh về sự phân tích và giải thích hành vi của nhà tham vấn đối với thân chủ, thì C.Rogers tin rằng thân chủ có thể tìm ra giải pháp của riêng mình trong môi trường tư vấn có mối quan hệ nồng ấm, đồng cảm. Theo ông, chính mối quan hệ giữa nhà tham vấn - thân chủ đã giúp thân

chủ tự giải quyết vấn đề của mình. Vì vậy, việc nhà tham vấn luôn đưa ra lời giải thích, lời khuyên là không hợp lý. Và chỉ khi nào nhà tham vấn có được một sự *chấp nhận, tôn trọng* vô điều kiện những giá trị tự tại riêng biệt của thân chủ; bất kể địa vị, hành vi, hoặc thái độ tích cực hay tiêu cực của họ. Chỉ khi nào nhà tham vấn *chân thực* trong mối tương giao với thân chủ (chân thực trong các cảm giác, chân thực trong ý thức, chân thực trong lời nói và hành vi), và chỉ khi nào nhà tham vấn *thấu hiểu (thấu cảm)* thân chủ (nhà tham vấn trải nghiệm vấn đề như thân chủ đang trải nghiệm, nhìn vấn đề như chính họ nhìn)... Chỉ khi đó thân chủ mới vững tin ở bản thân, thân chủ mới có thể đương đầu với những vấn đề của mình một cách thích đáng.

Hạn chế của tiếp cận thân chủ trọng tâm là có sự yêu cầu rất cao về nhân cách và kĩ năng của nhà tham vấn. Với những người khó có khả năng bộc lộ cảm xúc hay không có khả năng diễn đạt bằng lời thì sự tiến bộ trong tham vấn là khó khăn. Ngoài ra phương pháp tham vấn thân chủ trọng tâm không coi trọng những chi tiết về quá khứ của khách hàng.

Việc ứng dụng cách tiếp cận thân chủ trọng tâm trong tham vấn nhấn mạnh đến sự thấu hiểu những vấn đề tiềm ẩn ở bên trong thân chủ thông qua những điều mà thân chủ biểu hiện ra bên ngoài. Để làm được điều này, nhà tham vấn phải có khả năng phân biệt được những cảm xúc mà thân chủ đang trải nghiệm, phải nghe chính xác, rành rọt những thông tin mà thân chủ đang bày tỏ và phải phản ánh được những ý nghĩa sâu xa, cốt lõi mà thân chủ đang cố gắng truyền tải. Một lỗi mà các nhà tham vấn có thể thường phạm phải đó là chỉ phản ánh bề ngoài vấn đề của thân chủ bằng việc chỉ nhắc lại những điều mà thân chủ nói ra.

- Tiếp cận Hiện sinh

Những người theo thuyết Hiện sinh gồm có Dugal Arbuckle, Vicktor Frankl, Rollo May và Irvin Yalom. Tiếp cận hiện sinh không xem xét đến việc định hướng lí thuyết, mà nó tập trung vào những vấn đề trọng tâm dựa trên những gì mà con người đang tồn tại, như: nỗi cô đơn, sự cô lập, cảm xúc chán ghét, và sự vô nghĩa. Với quan điểm cá nhân là người chịu trách nhiệm của cuộc đời mình, tham vấn hiện sinh coi trọng sự tự do, trách nhiệm và sự tự

quyết dựa trên những đặc điểm riêng biệt của từng cá nhân. Mục đích trị liệu cơ bản của tiếp cận Hiện sinh là giúp cá nhân nhận ra rằng mình là những người tự do và có khả năng nhận biết năng lực của mình và thách thức thân chủ trong việc nhận biết những yếu tố cản trở sự tự do của họ. Tiếp cận hiện sinh phù hợp với các thân chủ đang gặp thất bại "hiện sinh" và có ý muốn tìm kiếm cách thức thay đổi, như thất bại trong hôn nhân và trong công việc, giai đoạn về hưu, những giai đoạn chuyển đổi tuổi tác trong đời người.

Tiếp cận hiện sinh tập trung vào các câu hỏi mà thân chủ cần trải nghiệm về bản thân, như: Tự do có ý nghĩa gì với bạn? Một số quyết định quan trọng mà bạn đã thực hiện là gì? Cuộc sống của bạn trong thời điểm hiện nay khác với cuộc sống mà bạn định hướng trước kia như thế nào? Cái giá nào bạn phải trả khi bạn trông đợi vào người khác để có câu trả lời cho chính mình? Khi một người nào đó đã từng hiện hữu trong cuộc đời bạn đã đưa ra quyết định thay cho bạn, mà trong khi đó bản thân bạn có đủ khả năng làm điều đó, vậy họ đã nói những điều gì với bạn? Vào thời điểm đó, bạn đã phản hồi lại họ như thế nào? Bạn có thể tăng cường năng lực của mình về sự tự tin bản thân thông qua việc chấp nhận rủi ro để đưa ra sự lựa chọn cho chính mình?

Một kĩ thuật mà Corey thường ứng dụng tiếp cận Hiện sinh trong tình huống tham vấn nhóm là yêu cầu mỗi người hãy tưởng tượng về cuộc sống của mình về những điều mình mong muốn. Ví dụ như những câu hỏi sau:

- Bạn muốn tương lai của mình như thế nào?

- Bạn muốn nói gì về bản thân mình khi liên hệ với những người có ảnh hưởng đến cuộc sống của bạn?

- Điều mà bạn muốn khắc sâu trên bia mộ của mình là gì?

- Điều bạn đang làm hoặc điều bạn có thể làm trong thời điểm hiện nay để biến những ước mơ của mình thành sự thực là gì?...

Dựa trên những trả lời này của thân chủ, nhà tham vấn có thể chia sẻ thông tin, cung cấp thông tin, giúp thân chủ hóa giải những mặc cảm, sự thất bại của bản thân; giúp thân chủ nhìn nhận những điều mà họ còn thiếu trong công việc, cuộc sống.

Điều quan trọng là nhà tham vấn giúp thân chủ loại bỏ được niềm tin tiêu cực và cùng họ bàn phương hướng giải quyết cho nan đề mang tính "hiện sinh" của họ.

Do thiếu hụt một hệ thống những nguyên tắc và thực hành trị liệu nên phương pháp Hiện sinh không được xem là một cách tiếp cận khoa học. Nó bị giới hạn khi tham vấn cho các thân chủ có trình độ văn hóa thấp, những thân chủ không có khả năng bộc lộ bằng lời hay những khách hàng có khủng hoảng cực độ cần sự định hướng.

- Tiếp cận Gestalt

Khi một thân chủ tâm sự về điều khổ tâm của mình trong quá khứ, thân chủ được yêu cầu "biểu diễn lại vở kịch "như thể nó đang xảy ra ngay trong hiện tại, bằng cách tưởng tượng và hồi tưởng lại những trải nghiệm tâm lí của mình. Tiếp cận Gestalt là một phương pháp biểu tượng hoá và đối thoại với chính mình.

Tiếp cận Gestalt được khởi xướng bởi các nhà tâm lí học người Đức. Theo quan điểm của trường phái Gestalt, yếu tố sinh lý, trí tuệ và cảm xúc luôn được thống nhất trong một chỉnh thể (có cấu trúc). Trong cuộc sống cá nhân phải chịu trách nhiệm về hành vi, sự trải nghiệm của chính mình và họ có khả năng khám phá, cảm nhận, nhận thức và diễn giải những vấn đề của mình. Vì vậy, trong tham vấn, thân chủ được khuyến khích và chủ động tích cực nhìn nhận vấn đề của mình. Qua đó, họ có thể tìm lại được những khía cạnh đã bị chối bỏ của bản thân. Tiếp cận Gestalt nhằm giúp mọi người trải nghiệm những việc xảy ra tại thời điểm hiện tại và nhận thức được nó là "cái gì" và "như thế nào".

Frederick "Fritz" Perls
(1893-1970)



www.neft.dk

Frederick (Fritz) Perls là người sáng lập trị liệu Gestalt. Trường phái Gestalt đưa ra nhiều kĩ thuật trị liệu có thể ứng dụng trong cuộc sống hàng ngày đối với từng cá nhân hay nhóm nhỏ,

như: kĩ thuật “chiếc ghế trống”, “Giải mã giấc mơ”, Bài tập đối thoại, kĩ thuật hoán vị, Bài luyện về tập diễn, Bài tập phóng đại... Fredrick (Fritz) Perls nhấn mạnh đến sự nhận thức đang tồn tại trong khách hàng. Cho rằng con người có thể thay đổi khi họ nhận thức về mình tốt hơn, vì vậy tham vấn cần giúp cho khách hàng nhận biết về bản thân tốt hơn dựa trên sự thống nhất giữa trí óc, thân thể và cảm xúc. Cá nhân phải chịu trách nhiệm về hành vi của mình tại thời điểm hiện tại và nhận thức được về những việc họ đang tư duy, đang cảm thấy và đang làm trong sự nối kết với nhau. Fritz Perls không chủ trương quá nhấn mạnh về quá khứ của thân chủ trong quá trình tham vấn. Theo ông, thân chủ cần nhận trách nhiệm về hiện tại. Thân chủ liên kết những điều họ đang tư duy, đang cảm thấy và đang hành động lại với nhau khi họ tương tác với nhà trị liệu. Thân chủ cần tập trung cảm nhận về các cảm giác, rung động, tư duy hiện tại đang trải nghiệm, chứ không nên phiền trách, đổ lỗi về quá khứ. Nếu không, thân chủ có thể "trốn tránh" việc giải quyết thực tế, ẩn mình trong "thất bại" của quá khứ. Khi thân chủ không đối diện, đương đầu được với hiện thực thì họ khó giải quyết được "vấn đề hiện nay", "ngay bây giờ".

Frit Perlz khi làm việc với thân chủ rất làm chủ trong quá trình trực tiếp đối mặt với thân chủ và hết sức tìm cách làm cho thân chủ thay đổi bằng cách khuyến khích thân chủ dò tìm những kinh nghiệm đề kháng của mình, giúp thân chủ mô tả các cảm xúc cơ thể và liên hệ các cảm xúc đó với những tình cảm và ý tưởng (tư duy lí trí). Khi tham vấn, Frit Perlz khích lệ thân chủ nói về "cái ta" và nhận lấy trách nhiệm về hành động của mình, giúp thân chủ tự đóng các vai khác nhau và tạo ra các đối thoại giữa các vai này. Như vậy, phương pháp tham vấn của Frit Perlz chủ động hướng dẫn thân chủ trải nghiệm với các cảm xúc - tư tưởng của mình, đối đầu với những rắc rối hiện tại, mà không ủng hộ cho việc đi tìm các nguyên nhân trong quá khứ để lí giải và "đổ lỗi" cho nó và nó phù hợp trong làm việc với nhóm, cá nhân, trong xã hội hóa cá nhân, tự chủ cá nhân, giải quyết xung đột vợ chồng, gia đình có vấn đề, ít tác dụng với khách hàng đang ở trạng thái lo hãi.

Có nhiều kĩ thuật được thiết kế để tăng cường sự trải nghiệm trực tiếp và giải quyết những cảm xúc xung đột. Tham vấn theo phương pháp Gestalt sử dụng những kĩ thuật sau đây (E.D. Neukrug, 1999):

- *Những bài tập nhận thức*: Nhà tham vấn yêu cầu thân chủ nhắm mắt lại và trải nghiệm tất cả cảm xúc, suy nghĩ và tình cảm đang hiện hữu.

- *Bày tỏ cái tôi*: Nhà tham vấn sẽ khuyến khích thân chủ bày tỏ cái tôi của mình đúng với bản thân mình. Thay vì kêu lên rằng "thế giới này thật tồi tệ" thân chủ sẽ nói "tôi tồi tệ, tôi không chịu trách nhiệm vì sự hạnh phúc của tôi", nghĩa là thân chủ chấp nhận cái tôi của mình như những gì mà nó hiện hữu.

- *Kĩ thuật cường điệu hoá:* Nhà tham vấn yêu cầu thân chủ phóng đại một từ, một cụm từ hoặc một hành vi không lời mà Nhà tham vấn tin rằng nó có ý nghĩa ẩn chứa. Ví dụ một thân chủ cảm thấy mình vô dụng sẽ có thể được yêu cầu tưởng tượng mình trở nên vô dụng hơn và đạt đến những từ mà thân chủ thấy không thể vô dụng hơn được nữa.

- *Kĩ thuật chiếc ghế trống*: Nhà tham vấn yêu cầu thân chủ tưởng tượng ra ai đó hoặc một phần của bản thân ngồi trên chiếc ghế trống. Nhà tham vấn giúp thân chủ đối thoại với "người khác" (với chiếc ghế) để gợi mở những vấn đề bên trong thân chủ. Thân chủ phải tưởng tượng có sự đáp lại của "người khác", lắng nghe họ trong sự tưởng tượng và trả lời mạnh dạn, thẳng thắn như anh ta nghĩ. Mặc dù đây là một bài tập đóng vai tưởng tượng nhưng mỗi người thử nghiệm đều ngạc nhiên với những lời đã thốt ra và ngạc nhiên với những tình cảm mà mình "thừa nhận". kĩ thuật này giúp thân chủ hiểu rõ cái gì mình đang cảm nhận và chi phối cuộc sống của bản thân. Mặt khác, nó còn giúp thân chủ xả trừ những bực bội bên trong.

- *Đóng vai phóng chiếu*: Khi một cá nhân có những cảm xúc mạnh mẽ về ai đó hoặc điều gì đó, nhà tham vấn có thể yêu cầu họ bày tỏ cái tôi (cảm xúc) về người đó hoặc điều đó.

- *Chuyển những câu hỏi vào sự bày tỏ bản thân*: Nhà tham vấn yêu cầu thân chủ chuyển những câu hỏi vào sự bày tỏ bản thân. Hãy tưởng tượng một thân chủ hỏi: "Tại sao con người lại không quan tâm đến sự thiếu hụt tài chính?" sẽ chuyển thành: "Tôi cảm thấy tình hình tài chính không an toàn".

- *Những kĩ thuật khác*: Giả định rằng các cá nhân luôn có xu hướng trốn tránh trách nhiệm, phóng chiếu lên người khác và tìm cách không liên hệ với những cảm xúc được che giấu. Nhà tham vấn Gestalt sử dụng rộng rãi các kĩ thuật khác nhau để đưa thân chủ đi đến sự tự nhận thức.

Phương pháp tham vấn Gestalt đề ra những yêu cầu rõ ràng cho các nhà tham vấn khi thực hiện công việc trợ giúp cho thân chủ, như: phải để thân chủ tiếp xúc và mô tả các xúc cảm và liên hệ các xúc cảm này với những rung động tình cảm và tư tưởng, phải khuyến khích thân chủ nói về cái tôi, nhận lấy trách nhiệm về các hành động của mình, phải thăm dò các đối cực của bản ngã, phải khuyến khích thân chủ đóng vai chính mình và vai một người quan trọng khác và tạo nên sự đối thoại giữa họ và người kia, phải bày tỏ quan niệm về "kẻ thắng, người thua" và khuyến khích thân chủ diễn vai đối thoại giữa các phần này của bản ngã, phải giúp thân chủ tìm hiểu các giấc mơ của họ...

Phương pháp Gestalt là một cách tiếp cận thân chủ chủ động, trực tiếp. Theo E.D. Neukrug, ưu điểm của tham vấn Gestalt là ở chỗ thân chủ được khuyến khích nói về cảm xúc, rung động tình cảm giúp cho họ giải toả cảm xúc và trải nghiệm cảm xúc trong tình huống của mình; thân chủ được đóng các vai khác nhau tạo nên cái nhìn toàn diện về vấn đề của mình, đi đến khả năng chấp nhận thực tế, chấp nhận hoàn cảnh; thân chủ tự đi đến khả năng khám phá bản thân, hiểu mình hơn, chấp nhận cái đang hiện có của bản thân. Phương pháp Gestalt giống như phân tâm chú trọng vào sự giác ngộ và giải quyết những xung đột nội tâm nhưng giống phương pháp tập trung vào cá nhân là tìm cách dẫn thân chủ đến đương đầu với cuộc sống một cách có ý thức và hiệu quả. Về nhược điểm: tham vấn theo phương pháp này khó thực

hiện với những người ít có khả năng diễn đạt bằng ngôn ngữ; các kĩ thuật đóng vai có thể giúp hiểu rõ yếu tố duy trì rối nhiễu, hiểu rõ vấn đề nhưng rất khó thực hiện được với người lớn; chưa khuyến khích khả năng đề ra phương án giải quyết vấn đề của thân chủ.

3. Tiếp cận Nhận thức - Hành vi

Các sự kiện tự bản thân nó không mang lại các vấn đề xúc cảm và hành vi nhưng sự đánh giá và niềm tin mang tính nhận thức về các sự kiện trong cuộc sống dẫn chúng ta đến các vấn đề này. Phương pháp xúc cảm hợp lí cho là căn nguyên của những rối loạn xúc cảm, hành vi xuất phát từ những niềm tin và suy nghĩ phi lí trí.

Albert Ellis
(1913 - 2007)



www.soc.hawaii.edu

Tiếp cận thân chủ theo phương pháp Nhận thức - Hành vi quan niệm rằng con người không phải là sinh vật thụ động bị kiểm soát chặt chẽ của môi trường. Các cách thức con người hành động đều xuất phát từ sự hiểu biết và nhận thức của họ. Nếu sự nhận thức dựa trên các quan điểm hay niềm tin phi lí nó thường gây ra các hỗn loạn cảm xúc và các ứng xử không thích ứng. Có thể diễn giải quan điểm của tiếp cận nhận thức - hành vi như sau: Suy nghĩ, cảm xúc và hành vi liên quan mật thiết với nhau. Suy nghĩ, nhận thức quyết định sự biểu hiện của cảm xúc và hành vi. Những rối loạn cảm xúc có thể xuất hiện do những suy nghĩ lệch lạc, tiêu cực. Nếu thay đổi những suy nghĩ lệch lạc, tiêu cực sẽ giúp cá nhân cải thiện được những rối loạn cảm xúc của mình.

Từ những năm 1960, các tác giả như Albert Ellis đặt tiền đề của mô hình trị liệu xúc cảm hợp lí (Rational Emotive Behaviour

Therapy - REBT), Aaron Beck phát triển liệu pháp nhận thức (Cognitive therapy), Maxie C. Maultsby phát triển liệu pháp hành vi hợp lí (Rational Behaviour Therapy). Năm 1990, tên gọi "Liệu pháp nhận thức hành vi" (Behaviour Cognitive Therapy) bắt đầu được sử dụng. Tên gọi này để chỉ tất cả những liệu pháp tâm lí có định hướng đến nhận thức (cognitively – oriented psychotherapy) như liệu pháp hành vi xúc cảm hợp lí của Ellis, liệu pháp nhận thức của Beck, liệu pháp hành vi hợp lí của Maultsby. Sự phát triển của các mô hình tiếp cận nhận thức - hành vi đã đưa tham vấn, cũng như trị liệu nhận thức trở nên phổ biến trên thế giới.

Mục đích của phương pháp tiếp cận nhận thức là nhà tham vấn trợ giúp thân chủ trong việc phân tích tình huống phải đối đầu, vạch ra những điều bất hợp lí trong nhận thức để đi đến thay đổi chúng, giúp thân chủ thích nghi hơn với hoàn cảnh. Phương pháp tiếp cận nhận thức có các cách tiếp cận nhỏ sau đây:

- Người đàn ông thất vọng cùng cực nói với một học giả: "Thế là hết! Tôi xong đời rồi! Tất cả tiền đã hết! Tôi mất tất cả!".

- Học giả hỏi: "Thế anh vẫn còn nhìn thấy, nghe thấy, đi lại... được chứ?".

- Người đàn ông đáp: "Vâng"!

Học giả nói: "Vậy thì tôi cho là cái gì anh cũng còn, chỉ có tiền là mất".

Sự việc vẫn thế, chỉ cách nhìn của chúng ta thay đổi, và thế là cuộc đời cũng thay đổi...

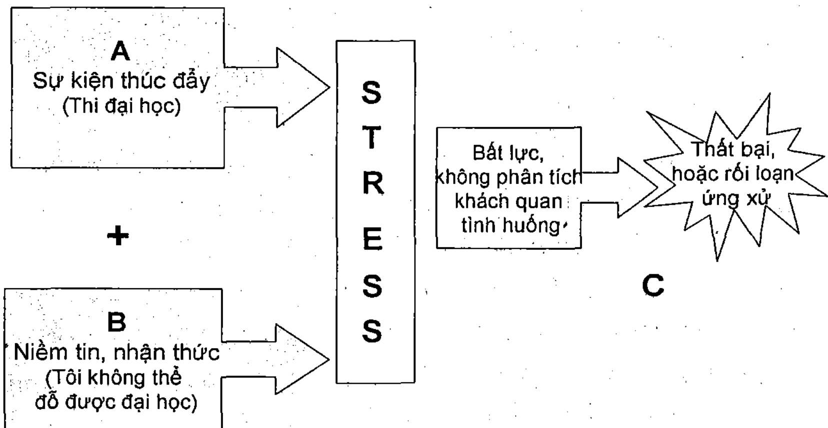
Andrew Matthews

- Tiếp cận xúc cảm hợp lí

Đây là mô hình hướng dẫn, giáo dục và giáo dục lại. Alfred Adler là người đầu tiên đề cập đến tiếp cận nhận thức. Cách tiếp cận này dựa trên giả thuyết cho rằng việc thay đổi về nhận thức của cá nhân sẽ dẫn đến thay đổi về hành vi. Adler không cho rằng nguồn gốc cảm xúc của con người xuất phát từ những xung đột trong vô thức. Theo ông, nhận thức là yếu tố quyết định chủ yếu việc chúng ta có cảm xúc và hành động như thế nào. Mô hình xúc cảm thuần lí cho rằng các rối loạn cảm xúc có nguồn gốc trong quá khứ vẫn có ảnh hưởng đến khách hàng qua hệ thống niềm tin phi lí trí và phi logic.

Phương pháp hành vi cảm xúc hợp lí (Rational Emotive Behaviour Therapy: REBT) do Albert Ellis (1902- 1994) xây dựng năm 1962, ông còn được cho là ông tổ của trị liệu hành vi - nhận thức. Lí luận của ông xuất phát từ quan điểm cho rằng: vấn đề của thân chủ (những rỗi nhiễu xúc cảm) là do những niềm tin sai lệch hoặc những mong muốn thái quá, không phù hợp gây ra. Phương pháp REBT yêu cầu thân chủ đối mặt và thách thức với điều mà Ellis gọi là niềm tin phi lý, thuyết phục thân chủ thay thế những niềm tin khiến thân chủ nghĩ không tốt về bản thân hoặc khiến người ấy mang đầy những cảm nghĩ tiêu cực hoặc khó chịu. Cách tiếp cận này được dựa trên lí thuyết nhân cách. Trong đó A (**A**cutual): Sự kiện thực tế; B (**B**elief System): Hệ thống niềm tin; C (**C**onsequence): Hệ quả. Đây là mô hình ABC: A: Sự kiện - B: Niềm tin - C: Hệ quả.

Thuyết ABC về sự căng thẳng của Ellis



Theo mô hình ABC này, sự kiện của thân chủ là thi đại học. Thân chủ có nung nấu niềm tin rằng mình học kém, mình không có khả năng, chắc chắn mình sẽ trượt. Niềm tin này làm cho thân chủ không có hành động tích cực, thân chủ chán học và không học (vì nghĩ rằng không thể đỗ được). Kết quả là thân

chủ đã thất bại, hoặc có hành vi ứng xử không phù hợp (như chỉ đi chùa cầu may, hoặc tự sát). Ellis cho rằng, rất ít khi do bản thân sự kiện hay tình huống (A) gây ra hậu quả stress (C) - thất bại hoặc bị rối loạn ứng xử, mà chủ yếu là do niềm tin (B) về sự kiện đó gây ra.

Ví dụ, khi cô gái bị người yêu bỏ (A), niềm tin của cô rằng "Mình là đồ kém cỏi, mình là đồ bỏ đi; rằng mình sẽ không bao giờ tìm được người nào khác như anh ta" (B), dẫn cô đến cảm giác chán nản muốn tự sát (C). Trong khi với cô gái khác, niềm tin rằng "Anh ta không xứng đáng với mình" dẫn cô ta đến cảm giác may mắn thoát được anh ta, rằng "mình có điều kiện gặp được người tốt hơn".

Trong phạm vi của quá trình trị liệu, Ellis khuyến khích các cá nhân xem xét những lời nhận định về bản thân mà họ đã nói và cân nhắc xem liệu chúng là hợp lí hay phi lí, qua đó đưa ra những bài tập nhằm thay đổi những suy nghĩ lệch lạc. Theo Ellis (1973), những ý nghĩ và niềm tin lệch lạc, phi lí đó là:

- Quan niệm rằng cần phải được mọi người yêu mến, tôn trọng khi tiếp xúc với mình.

- Quan niệm rằng con người lúc nào cũng phải giỏi giang, có khả năng làm tốt những việc mình làm.

- Quan niệm rằng sự bất hạnh của con người có nguyên nhân bên ngoài và con người có ít hoặc không có khả năng kiểm soát sự đau buồn và sự lo âu của mình.

- Quan niệm cho rằng quá khứ của một người là hoàn toàn quan trọng trong việc quyết định hành vi hiện tại và nó ảnh hưởng sâu sắc đến cuộc sống của người đó.

- Quan niệm cho rằng nếu có điều gì đó hoặc gây nguy hiểm hoặc gây sợ sệt thì cá nhân nên thực sự quan tâm đến nó và nên chặn đứng khả năng xuất hiện của nó.

- Quan niệm cho rằng cuộc sống sẽ là tai hoạ khi sự việc không đi đúng hướng mà ta mong muốn.

- Quan niệm rằng một số người nhất định nào đó có tính xấu xa, độc ác, hay tàn bạo và những người làm điều xấu nhất định phải bị khiển trách hoặc trừng phạt.

- Quan điểm cho rằng trốn tránh thì dễ dàng hơn là đối mặt với những khó khăn và tự chịu trách nhiệm trong cuộc sống.

- Quan điểm cho rằng một người nên dựa vào những người khác và cần một ai đó mạnh hơn bản thân để dựa vào họ.

- Giải pháp hoàn hảo lúc nào cũng cần có để chống lại những điều tồi tệ của cuộc sống.

Những niềm tin phi lí trên đã gây nên những ứng xử không thích hợp như: suy nghĩ tuyệt đối hoá theo kiểu hoặc tất cả, hoặc là không có gì; trầm trọng hoá, quan trọng vấn đề trước một thất bại không đáng kể, dẫn đến mất niềm tin vào bản thân, người khác và xã hội; tự ám thị là mình không có khả năng chịu đựng thất bại; khái quát hoá một cách vội vã, thái quá do chỉ dựa vào một, hai biểu hiện của sự kiện, hoàn cảnh xảy ra với mình, và cuối cùng là có cảm giác sự vô tích sự, vô giá trị của bản thân do tin rằng mình là kẻ không có khả năng gì.

Mục đích của trị liệu là giúp khách hàng loại bỏ cách nhìn tiêu cực về cuộc sống và xây dựng một triết lí sống tích cực và có lí trí hơn. Để đạt mục đích này, nhà tham vấn khuyến khích sự tham gia và cộng tác tích cực của khách hàng trong suốt quá trình tham vấn. Nhà trị liệu không đổ lỗi hay kết tội khách hàng, mà phải hướng dẫn cho khách hàng làm cách nào để tránh việc tự xỉ vả và kết tội bản thân. Khi khách hàng bắt đầu hiểu được vì sao họ luôn gặp phải những khó khăn trong cuộc sống, khi đó sẽ hướng họ thay đổi hành vi một cách tích cực để xoá bỏ cảm xúc hoặc/và hành vi tiêu cực và chuyển nó thành hành vi mang tính lí trí.

Ellis đưa ra kĩ thuật tham vấn liên quan đến năm bước cơ bản:

Thứ nhất, nhà tham vấn cần thuyết phục thân chủ rằng họ đang có những ý nghĩ không hợp lí.

Thứ hai, nhà tham vấn cần chỉ ra cho thân chủ thấy cách họ đang duy trì những suy nghĩ phi lôgic và không hợp lí này.

Thứ ba, thân chủ cần được học cách thách thức những niềm tin không hợp lí của mình.

Thứ tư, thân chủ cần được biết làm cách nào các niềm tin phi lí lại được bản thân tiếp thu.

Thứ năm, thân chủ cần phải hành động để phát triển một cách sống hợp lí hơn trên thế giới.

Kĩ thuật REBT mang tính hướng dẫn cao, có sự thuyết phục và chấp nhận đương đầu của thân chủ nhằm thay đổi nhận thức, cảm xúc, hành vi. Kĩ thuật này được thiết kế để xác định và kiểm tra những nhận định sai lệch của thân chủ, từ đó đi đến điều chỉnh những suy nghĩ và niềm tin không hợp lí này. Ví dụ thay vì nghĩ "*Tôi chẳng là gì*", thân chủ có thể luyện tập để nói với chính mình rằng "*Tôi có một số ưu điểm nhất định*"; hay quan niệm: "*Tôi không bao giờ tìm được người nào khác như người đó*" thành "*Tôi sẽ tìm được một người khác*". Phương pháp luyện tập này nhằm chống lại những ý nghĩ tiêu cực về bản thân.

Theo J. Godefroid, nhà tham vấn phải khuyến khích, thuyết phục, chiều chuộng thúc đẩy thân chủ tham gia vào các hoạt động đã làm cho họ chùn bước hoặc sợ hãi; làm rõ các quá trình tư duy của thân chủ, giúp thân chủ ý thức được điều gì không hợp lí để tri giác các sự kiện cho khách quan hơn, tìm ra những giải pháp mới làm giảm lo âu, thay thế các ứng xử không thích nghi bằng những ứng xử mới phù hợp với đòi hỏi của cuộc sống và môi trường luôn thay đổi.

Để có thể trợ giúp đắc lực thân chủ trong việc nhận diện được những suy nghĩ phi lôgic và những niềm tin bất hợp lí, Ellis đã đề nghị thân chủ phải tiếp tục chống lại những niềm tin phi lí bằng cách luyện tập ở nhà, như:

- *Bài tập ở nhà về nhận thức*. Liệu pháp tham vấn của Ellis yêu cầu thân chủ tiếp tục việc cấu trúc lại nhận thức một cách linh hoạt và chủ động ở ngoài phòng tham vấn để chống lại những niềm tin phi lý, xác định những gì nên làm, phải làm để loại bỏ những suy nghĩ tuyệt đối hoá dẫn đến những niềm tin phi lí trong cuộc sống.

- *Liệu pháp đọc sách*. Việc đọc sách xác nhận giả thuyết cơ bản của Ellis và/ hoặc làm cụ thể hơn vấn đề của thân chủ. Thân

chủ có thể tiếp tục thay đổi một cách chủ động những suy nghĩ và hành động về chính vấn đề của họ.

- *Đóng vai.* Thân chủ có thể thử nghiệm về hành vi mới cả ở văn phòng lẫn ở nhà bằng việc đóng vai. Quá trình linh hoạt này giúp thách thức những niềm tin phi lí đang tồn tại và cung cấp một hệ thống hành vi bước đầu cho sự thay đổi tiếp sau.

- *Bài tập tấn công sự xấu hổ.* Ellis cho rằng các cá nhân quá thường xuyên bị ảnh hưởng bởi những gì người khác nghĩ về họ. Để làm giảm sự ảnh hưởng này ông gợi ý rằng các cá nhân nên làm trái với những điều mang tính xã hội thông thường. Điều này cho phép các cá nhân dẹp bỏ những điều nên làm và phải làm để hành động một cách tự do, thoải mái hơn.

- *Bài tập tưởng tượng.* Ellis khuyến khích thân chủ tưởng tượng bản thân họ muốn họ như thế nào. Việc tưởng tượng, đặc biệt kèm theo sự luyện tập hành vi, có thể làm thay đổi cách tồn tại của một cá nhân trên thế giới.

- *Những kĩ thuật ứng xử.* Ellis khuyến khích việc sử dụng bất kì kĩ thuật ứng xử nào có thể dễ dàng đưa lại sự thay đổi của thân chủ. Như rèn luyện sự quyết đoán, kiểm soát bản thân, tràn ngập, chìm ngập của trường phái hành vi đều có thể được sử dụng trong liệu pháp hành vi cảm xúc hợp lí (Rational Emotive Behaviour Therapy - REBT).

- *Những kĩ thuật xúc cảm.* Ellis cho rằng việc xem xét tình cảm và hiểu cảm xúc của mình có thể nhận ra được những suy nghĩ phi lí. Vì thế, Ellis khuyến khích thân chủ đi sâu hơn vào những cảm xúc của họ trong nỗ lực tạo nên sự kiểm soát nghiêm túc bản thân với hệ thống niềm tin của họ.

Ưu điểm của tiếp cận REBT trong tham vấn là ở chỗ dễ áp dụng trong thực tiễn và dễ giải toả được những cảm xúc tức thời cho thân chủ, giúp họ ứng phó tốt hơn với vấn đề hiện tại của bản thân. REBT thích hợp với những thân chủ có mối lo âu vừa phải, có khả năng suy luận tốt và ứng dụng tốt trong trị liệu hôn nhân gia đình, trị liệu tình dục và trị liệu học đường. Tuy nhiên, điểm hạn chế của REBT là không coi trọng hiệu quả của mối quan hệ giữa nhà tham vấn và thân chủ. Vì vậy cách tiếp cận này ít có hiệu

quả với những thân chủ có rối nhiễu cảm xúc dồn nén từ lâu trong vô thức. kĩ thuật này không làm cho thân chủ được chủ động khám phá bản thân để tìm ra được những tiềm năng của mình, do vậy thân chủ không có khả năng đương đầu với những khó khăn trong tương lai. Cách thức trợ giúp thân chủ của REBT chỉ là thuyết phục họ thay đổi suy nghĩ và niềm tin phi lí trên cơ sở đưa ra những bằng chứng về sự phi lí nên có thể không đạt được hiệu quả bởi trên thực tế niềm tin của con người nói chung rất khó thay đổi và không phải lúc nào mọi suy nghĩ và niềm tin phi lí của con người cũng là nguyên nhân của những xúc cảm âu lo, hành vi bất thường ở họ.

- *Điều chỉnh nhận thức*

Aaron Beck
(Sinh 1921)



www.yalemedicine.yale.edu

Phương pháp điều chỉnh nhận thức của Aaron Beck về cơ bản giống với cách tiếp cận của Ellis, nhưng cách tiếp cận của Aaron Beck có phần mềm mỏng với thân chủ hơn khi ông coi trọng giá trị của mối quan hệ tham vấn và ảnh hưởng của nó đến quá trình thay đổi của thân chủ.

Theo Beck, những rối nhiễu tâm lí xảy ra khi người ta nhìn nhận thế giới này như là một nơi rất nguy hiểm, đầy sự đe doạ. Beck cho rằng có sáu lỗi chính trong quá trình nhận thức - xử lí thông tin, như: *suy luận tùy tiện; khái quá hoá thái quá; chú ý vào chi tiết; tự vận vào mình vấn đề không hề có liên quan; suy nghĩ tuyệt đối hoá theo một thái cực; quan trọng hoá hoặc coi thường.* Những sai lệch về nhận thức này có nhiều điểm trùng với Ellis. Mục đích của tham vấn theo Beck là điều chỉnh nhận thức theo hướng điều chỉnh lại quá trình nhận thức - xử lí thông tin.

E.D. Neukrug (1999) cho rằng để giúp thân chủ thay đổi nhận thức cho hợp lý, nhà tham vấn phải thiết lập một mối quan hệ nồng ấm, không phê phán thân chủ; thu thập bằng chứng hoặc đặt một loạt câu hỏi để phát hiện những suy luận vô lí trong nhận

thức của thân chủ; tiến hành thực nghiệm để kiểm định tính logic hợp lí của niềm tin đang tồn tại ở thân chủ; đánh giá lại sự kiện, phân tích lại tình huống để tìm những ý nghĩ tự động của thân chủ và phát hiện những lỗi hoặc tính vô lí của chúng; thách thức những giả thuyết cơ bản của thân chủ bằng việc mổ xẻ, phân tích những tiền đề sai lệch ban đầu để tìm ra tính bất hợp lí cần phải điều chỉnh; phân tích lại tình huống hoặc sự kiện từ các góc độ khác nhau, giúp cho thân chủ đặt mình vào vị trí của người khác, nhìn nhận sự việc từ quan điểm của người khác để có cái nhìn hợp lí hơn về bản chất của tình huống hay sự kiện, từ đó tìm ra các giải pháp thay thế; thức tỉnh những ý nghĩ lạc quan tích cực và thực tế hơn ở thân chủ, dừng những ý nghĩ vẩn vơ, tiêu cực bằng cách thay thế những ý nghĩ tích cực, tốt đẹp hơn.

4. Tiếp cận hành vi

Một khía cạnh mà tiếp cận hành vi rất quan tâm là phải diễn đạt, nắm bắt được những mục tiêu cụ thể trong công tác tham vấn. Khách hàng trong buổi đầu đến làm tham vấn thường hay đưa ra những mục tiêu cần đạt được một cách mờ tối, chung chung và trừu tượng. Vì vậy, một việc đặt ra cho nhà tham vấn, trị liệu là giúp khách hàng định vị được mục tiêu cần đạt được một cách rõ ràng, cụ thể. (Corey)

Những người có công đóng góp cho việc hình thành trị liệu hành vi là Arnold Lazarus, Albert Bandura, Joseph Wolpe, Alan Kazdin và William Glasser. Khuynh hướng hành vi được phát triển trong những năm 50 và đầu những năm 60 như là sự cấp tiến thoát khỏi trị liệu phân tâm đang thịnh hành trước đó.

Nếu như phương pháp tiếp cận nội tâm nhằm giúp cho thân chủ tìm ra nguyên nhân các vấn đề của mình với giả định là khi tình huống đã được làm sáng tỏ, thân chủ có thể tự thay đổi nhận thức hay cảm xúc, thì phương pháp tiếp cận ứng xử lại xuất phát từ nguyên lí cho rằng rối nhiễu tâm lí chỉ là do sự hiện diện của một hành vi không thích ứng. Bằng cách tác động trực tiếp lên ứng xử lệch lạc của thân chủ, nhà tham vấn có thể giúp thân chủ học hỏi, tiếp thu những khuôn mẫu hành vi có hiệu quả.

William Glasser

(Sinh 1925)



www.pegasus.cc.ucf.edu

Như vậy, tiếp cận hành vi với mục đích tập trung chú ý tới việc thay đổi hành vi hiện tại không thích ứng trong thân chủ và giúp thân chủ học được những khuôn mẫu hành vi có hiệu quả hơn. Trị liệu hành vi nhằm vào việc thay đổi những hành vi có vấn đề thông qua việc tiếp thu những kinh nghiệm. Vì vậy thân chủ và nhà tham vấn phải cộng tác với nhau để vạch ra được các mục tiêu trị liệu được chắc chắn và khách quan (Corey, 1992 và E.D. Neukrug, 1999). Để làm được như vậy, nhà tham vấn đưa ra những bài học phù hợp, được thân chủ thể nghiệm với sự kiểm tra, đánh giá chặt chẽ trong suốt quá trình và sau đó để có những hành động hợp lí thay thế. Hai phương pháp tiếp cận thân chủ được nhắc đến nhiều trong tham vấn theo quan điểm hành vi là phương pháp đa mẫu hành vi của Arnold Lazarus và phép tham vấn hiện thực của William Glasser.

Tham vấn theo phương pháp tiếp cận ứng xử nhấn mạnh tầm quan trọng của mối quan hệ chắc chắn và quan tâm giữa nhà tham vấn và thân chủ. Thân chủ là người chủ động tham gia một cách có hiểu biết vào quá trình tham vấn. Nhà tham vấn và thân chủ cùng chia sẻ những kiến thức về vấn đề. Thân chủ thường được huấn luyện các kĩ năng để họ có thể biến quá trình điều chỉnh thành tự điều chỉnh. Điều này cho phép thân chủ xây dựng niềm tin trong mối quan hệ thân thiện và nhà tham vấn có khả năng, cơ hội lớn hơn để xác định vấn đề của thân chủ. Ngoài ra, điều quan trọng đối với nhà tham vấn là phải cộng tác trực tiếp với thân chủ để có thể xác định vấn đề của thân chủ một cách tốt nhất. Nhà tham vấn trợ giúp thân chủ xác định tính thường trực, kéo dài, mạnh mẽ của hành vi cần được thay đổi. Từ đó, thân chủ trải nghiệm ở nhà tham vấn về một con người quan tâm, đầy nhân ái, người có thể lắng nghe tích cực, nhận diện vấn đề và hướng dẫn cho họ về kĩ thuật để đạt tới những mục tiêu của tham vấn. Sự trải nghiệm này giúp thân chủ nỗ lực hơn trong cải thiện tình hình của mình.

Các nhà tâm lí học hành vi quan niệm rằng: “Bất kì cái gì một người làm là hành vi, còn cái gì một người có là nét tính cách”. Các nhà tham vấn hành vi thường tập trung nghiên cứu đánh giá hành vi của thân chủ. Khi thân chủ đến gặp các nhà tham vấn, họ thường mô tả những rối nhiễu tâm lí dưới dạng những nét tính cách. Ví dụ: “Tôi là người thích làm việc, công việc luôn làm tôi hứng thú, nhưng không hiểu vì sao dạo này cứ nghĩ đến công việc là tôi thấy nản lòng không muốn làm gì cả”. Trách nhiệm của nhà tham vấn hành vi là nhận dạng những hành vi cụ thể nào bộc lộ ra bên ngoài, nhà tham vấn có thể quan sát trực tiếp được (Ví dụ: nói, cười, đi lại, làm việc...) và những hành vi diễn ra bên trong của thân chủ không thể quan sát trực tiếp được (Ví dụ: suy nghĩ tưởng tượng, nghi nhớ, suy đoán, tình cảm,...), nhưng có thể nhận biết thông qua suy luận. Các nhà tham vấn hành vi đã sử dụng mô hình ABC (**A**ntecedent - tác nhân kích thích, hay tiền đề; **B**ehaviors - hành vi và **C**onsequesces - Hậu quả, kết quả) để mô tả quá trình diễn ra liên tiếp của những sự kiện, hiện tượng, những tác động cụ thể dẫn đến hành vi xã hội và hiệu quả sau khi hành vi được bộc lộ: Tiền đề, tác nhân kích thích ban đầu (A) là những sự kiện xảy ra hoặc có mặt trước khi hành vi (B) diễn ra, chúng tạo ra những điều kiện cần và đủ cho hành vi xảy ra. Hậu quả là những sự kiện xảy ra, là kết quả của một việc thực hiện hành vi (C). Hậu quả có thể xảy ra có ảnh hưởng đến khả năng xuất hiện lại những hành vi này trong tương lai.

Mục tiêu của tham vấn hành vi là can thiệp tích cực để làm giảm hay loại bỏ những cảm xúc tiêu cực, những uẩn ức, rối nhiễu bằng cách thay đổi những điều kiện duy trì hành vi tương ứng, tức là tìm cách loại bỏ tác nhân kích thích A và điều chỉnh hiệu quả (để nó không đóng vai trò là cái củng cố cho hành vi sẽ xảy ra trong tương lai) giúp thân chủ giải quyết được những vấn đề rối nhiễu tâm lí của họ.

Các tác giả theo quan điểm tham vấn và trị liệu hành vi cho rằng sự thay đổi hành vi diễn ra theo 5 bước sau:

Bước 1, Xây dựng mối quan hệ: Nhà tham vấn phải xây dựng được một mối quan hệ lành mạnh với thân chủ và bắt đầu xác định một cách rõ ràng những mục tiêu của tham vấn theo phương pháp tiếp cận hành vi.

Bước 2, Nhận diện vấn đề và đặt mục tiêu: Sau khi xác định chính xác một số hành vi mà thân chủ muốn thay đổi (như không ăn quá nhiều, không uống rượu, không hút thuốc...) nhà tham vấn và thân chủ cùng xác định những hành vi đặc trưng mà thân chủ quan tâm và đặt ra một vài mục tiêu thử nghiệm. Câu hỏi thân chủ cần trả lời: Hành vi đặc thù nào mình thật sự mong muốn thay đổi?

Bước 3, Lựa chọn các kĩ thuật và thực hành theo mẫu: Dựa vào thuyết điều kiện hoá kinh điển, điều kiện hoá thao tác, thuyết tập nhiễm xã hội, nhà tham vấn có một số lượng lớn các kĩ thuật để trợ giúp thân chủ trong quá trình tham vấn thông qua tiến trình thay đổi. Ví dụ, giúp thân chủ tự trang bị một số kĩ năng như thư giãn trên khuôn mặt để đề phòng những trường hợp thân chủ phải đương đầu với những tình huống căng thẳng, phát triển những bài tập thông thường về thể chất và tinh thần v.v... Ở bước này, nhà tham vấn phải lựa chọn và hướng dẫn những kĩ thuật sát với mục tiêu đã đặt ra ở bước 2 để thân chủ thực hiện theo. Câu hỏi thân chủ cần trả lời: Những kĩ thuật cụ thể nào sẽ giúp đạt được mục tiêu? Quá trình tập luyện có tuân theo mẫu? Phương thức củng cố (tự ban thưởng) nào mình có thể sử dụng như là một cách thức giúp thực hiện các kế hoạch hiệu quả? Và việc tập luyện có giúp cho kế hoạch hành động của mình vận hành được hiệu quả cao?

Bước 5, Lượng giá sự thành công: Quá trình tham vấn được coi là thành công khi có sự giảm thiểu những hành vi bất thường, kéo dài thường xuyên ở thân chủ. Nếu không đạt được, nhà tham vấn và thân chủ phải xác định lại vấn đề và các kĩ thuật. Cần xác định những tiêu chí đánh giá chương trình tự điều chỉnh bản thân một cách rõ ràng, chính xác. Câu hỏi thân chủ cần trả lời: Những cách thức tự giám sát bản thân nào mà mình có thể sử dụng để giúp duy trì được những tiến bộ?

Bước 6, Kết thúc tham vấn và theo dõi: Nhà tham vấn phải duy trì liên lạc với thân chủ trong một khoảng thời gian cần thiết để bảo đảm thành công của quá trình tham vấn, chuẩn bị cho thân chủ tâm thế và khả năng tự điều chỉnh sau khi quá trình tham vấn kết thúc. Câu hỏi thân chủ cần trả lời: Kế hoạch tự điều chỉnh tiến triển tốt như thế nào?

Phương pháp tiếp cận ứng xử có thể tiến hành trong thời gian ngắn là có thể nhận thấy ngay kết quả đạt được. Tuy nhiên, tham vấn hành vi chỉ đem lại hiệu quả khi nhà tham vấn nắm vững nhiều kĩ thuật tham vấn và việc sử dụng những kĩ thuật đòi hỏi nhà tham vấn phải có kĩ năng thực hành cao, đạt tới trình độ tham vấn - trị liệu chuyên nghiệp. Dưới đây là một số kĩ thuật phổ biến:

- *Hành vi mẫu*: Nhà tham vấn xác định những mẫu hành vi có thể quan sát được và yêu cầu thân chủ luyện tập có sự giám sát của nhà tham vấn và sau đó tự luyện tập ở nhà. Ví dụ, những kĩ năng thông dụng như trò chuyện, lắng nghe, thấu cảm, cách ăn uống, kĩ năng học tập của thân chủ... sẽ được nhà tham vấn giảng giải, thực hành trực tiếp thông qua việc thân chủ quan sát và luyện tập đóng vai trong suốt quá trình tham vấn.

- *Sử dụng kĩ thuật điều kiện hoá thao tác:* Sau khi theo dõi sự hình thành những kĩ năng thông dụng, nhà tham vấn giúp thân chủ dập tắt những hành vi không mong muốn một cách từ từ qua củng cố tích cực những hành vi mới. Hành vi luyện tập mới phải được củng cố bằng cách làm tăng cường độ hoặc tần số xuất hiện hành vi mới và củng cố bằng khen thưởng (bằng lời hoặc các hình thức khác) khi hành vi mới được thiết lập.

- *Sử dụng các bài tập thư giãn và giảm cảm giác tiêu cực có hệ thống*: kĩ thuật này dùng để hướng dẫn cho những thân chủ đang trải nghiệm sự lo lắng và sợ hãi. Bài tập thư giãn giúp thân chủ tăng năng lực kiểm soát các trạng thái xúc cảm, nhờ đó có thể đương đầu có hiệu quả với các rối nhiễu tâm lí.

Bài tập thư giãn được coi là một bộ phận của kĩ thuật giải mẫn cảm có hệ thống do Joseph Wolpe (1958) đưa ra. Kĩ thuật này được dùng để hoá giải những rối nhiễu tâm lí kiểu ám sợ, lo hãi và được thừa nhận là một trong những phương pháp hoá giải lo hãi có hiệu quả, dễ sử dụng và dễ thành công, gồm các bước sau:

Joseph Wolpe
(1915-1997)

JOSEPH
Wolpe



www.mcckc.edu

1. Nhà tham vấn yêu cầu thân chủ nhắm mắt lại và tưởng tượng ra một loại các kích thích gây sợ theo một trật tự từ yếu đến mạnh.

2. Nhà tham vấn hướng dẫn thân chủ tiến hành các bài tập thư giãn để đưa thân chủ vào trạng thái thư giãn toàn thân.

3. Trong trạng thái thư giãn, nhà tham vấn yêu cầu thân chủ tưởng tượng một cách sinh động lần lượt những kích thích gây lo âu đã liệt kê từ mức yếu nhất đến mức cơ thể quen dần. Nếu kích thích được quen dần không gây những khó chịu thì chuyển lên một kích thích mạnh hơn. Nếu thấy ở thân chủ xuất hiện cảm giác lo âu - khó chịu thì dừng lại, tập trung thư giãn để có thể tiếp tục thích ứng. Cứ như vậy đến nấc thang gây sợ cao nhất.

- Phương pháp đa mẫu hành vi

Arnold Lazarus (sinh 1932)



www.impactpublishers.com

Đây là phương pháp tiếp cận thân chủ phổ biến của tham vấn hành vi do Arnold Lazarus xây dựng. Phương pháp của Lazarus cố gắng để xác định một cách rõ ràng vấn đề, đặt ra mục tiêu, xác định kĩ thuật và đo lường chính xác những thành công của quá trình tham vấn và trị liệu. Cách tiếp cận của Arnold Lazarus dựa trên sự phân tích cẩn thận 7 mẫu hành vi, được biết đến bởi các chữ cái **BASICID**. Bằng việc nhận dạng nhu cầu của thân chủ trong tham vấn, Larazus yêu cầu thân chủ miêu tả mẫu hành vi bằng việc trả lời những câu hỏi thuộc các lĩnh vực dưới đây (dẫn theo E.D. Neukrug, 1999):

- Hành vi (**B**ehavior): Thân chủ phải thống kê một danh sách những hành vi có thể quan sát được như hoạt động, thói quen, cử chỉ, sự đáp ứng và phản ứng mà họ muốn thay đổi. Thân chủ phải xác định xem họ muốn bắt đầu hay kết thúc làm việc gì.

- Xúc cảm (Affect): Thân chủ viết ra những tình cảm, tâm trạng và những cảm xúc mạnh mà họ bình thường không mong muốn, như lo lắng, tội lỗi, giận dữ, buồn chán...

- Cảm giác (Sensation): Thân chủ phải nói lên bất cứ cảm giác tiêu cực nào liên quan đến các giác quan xúc giác, vị giác, khứu giác, thị giác thính giác, như căng thẳng, chóng mặt, đau đớn, đỏ mặt, đầy hơi...

- Tưởng tượng (Imagery): Thân chủ viết ra bất kì những điều phiền toái trong giấc mơ, những ấn tượng sâu sắc, những nét tiêu cực, sự tưởng tượng về hình ảnh chính bản thân mình, lập ra một danh sách bất cứ hình ảnh tinh thần hoặc những hình ảnh âm thanh nào gây rắc rối cho thân chủ.

- Sự nhận thức (Congnition): Thân chủ lập ra một danh sách bất kì thái độ, giá trị, uy tín và ý tưởng đem lại hạnh phúc của họ. Danh sách này cũng bao gồm cả những ý nghĩ tiêu cực về bản thân họ.

- Mối quan hệ cá nhân (Interpersonnal Relationships): Thân chủ được yêu cầu viết ra bất cứ sự tương tác nào gây khó chịu với người khác (những mối quan hệ, tình bạn, người yêu, đồng nghiệp, những người quen) cũng như bất kì sự đối xử của người khác đối với họ.

- Những chất gây nghiện/ Tình trạng cơ thể (Drugs/Biology): Nhà tham vấn yêu cầu thân chủ liệt kê tất cả những chất gây nghiện, hoặc có ảnh hưởng tới sức khỏe mà họ tự dùng hoặc theo sự chỉ dẫn của bác sĩ.

Tiếp theo quá trình phân tích BASICID là chiến lược trò chuyện cởi mở vào những mục tiêu tham vấn được phát triển cho mỗi mẫu hành vi. Hướng tiếp cận của Lazarus là rất thực tế và có thể được áp dụng bởi bất kì nhà tham vấn có sự hiểu biết sâu về sự can thiệp tham vấn và về phía thân chủ, họ có thể miêu tả 7 bước về mẫu hành vi BASICID.

Kỹ thuật tràn ngập và chìm ngập: Với kĩ thuật tràn ngập, thân chủ trong trạng thái thư giãn hoàn toàn, tự tưởng tượng

một tình huống gây sợ hãi nhất hoặc nghe một cuốn băng mô tả chi tiết tình huống đó, nhưng phải trong môi trường an toàn. Ý nghĩa của phương pháp này là thân chủ không được phép né tránh những tình huống kích thích gây sợ hãi mà ngược lại phải đối mặt với những kích thích này. Trong thời điểm này thân chủ khám phá ra rằng những kích thích đó không đáng sợ như mình nghĩ trước đây. Việc lặp đi lặp lại các kích thích gây sợ đó khiến cho chúng giảm dần sức mạnh tạo ra lo âu. Và khi lo âu xảy ra thưa dần hoặc không xảy ra nữa thì cảm giác căng thẳng sẽ mất đi.

Kỹ thuật chìm ngập cũng tương tự như kĩ thuật tràn ngập, ngoại trừ thân chủ đồng ý tiếp xúc trực tiếp với hoàn cảnh có thực, kĩ thuật này còn đòi hỏi thân chủ trải nghiệm tiếp xúc với những điều kiện có thực. Thân chủ được kích thích tưởng tượng, chẳng hạn xem một cuốn phim hoặc nghe một đoạn băng mô tả chi tiết tình huống gây sợ (điều này có thể không giống như sợ hãi mà họ vừa tưởng tượng). Kĩ thuật này đã được xác nhận là có hiệu lực hơn kĩ thuật giải mẫn cảm có hệ thống và trong tham vấn stress có liên quan đến rối nhiễu tâm lí như ám sợ ma, ám sợ khoảng trống... Hai kĩ thuật này cũng được dùng để hoá giải những rối nhiễu tâm lí như lo hãi, ám sợ. Việc sử dụng những kĩ thuật này đòi hỏi nhà tham vấn phải có trình độ cao, đạt tới trình độ tham vấn - trị liệu chuyên nghiệp.

Tóm lại, tham vấn hành vi phụ thuộc vào khả năng kiểm soát được sự thay đổi của các môi trường khác nhau. Nó có tác dụng trong một khoảng thời gian ngắn nhưng đem lại kết quả cao đối với những rối loạn ám ảnh, cảm giác tuyệt vọng, rối loạn tình dục, rối nhiễu trẻ em, sự sợ hãi, sự thúc ép, trầm cảm, nghiện ma tuý, tấn công và những hành vi tội phạm, điều trị bệnh liên quan đến tim. Trong quá trình trị liệu, khách hàng luôn được thông báo về quá trình trị liệu và cách thức tiến hành dễ tiếp thu do mẫu hoá hành vi. Phương pháp tiếp cận ứng xử trong tham vấn hiện nay không chỉ chú ý vào các sự kiện, hành động bên ngoài, mà còn quan tâm đến vai trò của nhận thức, suy luận, đánh giá cao đời

sống nội tâm của thân chủ. Đồng thời nó kết hợp những quan điểm và phương pháp tiếp cận nhân văn vào quá trình tham vấn cho thân chủ. Do đó, tiếp cận nhận thức - hành vi được các nhà tham vấn ưu tiên sử dụng rộng rãi trên thế giới. Tuy nhiên, không thể không nói đến một số hạn chế của tiếp cận hành vi, đó là sự tập trung lớn vào những thay đổi hành vi mang tính đặc thù. Ngoài ra, việc áp đặt những hành vi được coi là chuẩn, được chấp nhận chung trong xã hội cho nhiều đối tượng là không hoàn toàn phù hợp với phương pháp này.

Tham vấn hành vi thường diễn ra trong môi trường tự nhiên (môi trường sống thực của thân chủ) nhưng có kiểm soát. lí do là những vướng mắc, khó khăn hay rối nhiễu của thân chủ phải được điều chỉnh ở nơi nó xảy ra, chứ không phải tại văn phòng nhà tham vấn. Thực chất của tham vấn hành vi là quá trình giáo dục, trong đó thân chủ học các kĩ năng tự điều chỉnh, phát triển các cách thức ứng xử mới. Phối hợp những kĩ thuật cụ thể để tăng tính hiệu quả của tham vấn.

Mối quan hệ của tham vấn hành vi giữa nhà tham vấn và thân chủ là mối quan hệ mang tính hợp tác hiểu biết. Thân chủ là người chủ động tham gia một cách có hiểu biết vào quá trình tham vấn. Nhà tham vấn và thân chủ cùng chia sẻ những kiến thức về vấn đề. Ngoài ra, thân chủ được thông tin về thực trạng vấn đề, những tiến triển dự kiến trong quá trình tham vấn. Thân chủ thường được huấn luyện các kĩ năng để họ có thể biến quá trình điều chỉnh thành tự điều chỉnh, bắt đầu hay tiếp tục một chương trình tự điều chỉnh tại gia và biết đánh giá kết quả của sự tự điều chỉnh.

Cách tiếp cận mang tính tự hướng dẫn, tự kiểm soát này khiến cho thân chủ biết cách giải quyết vấn đề sẽ xảy ra trong tương lai mà không cần sự có mặt của nhà tham vấn. Thân chủ được trang bị "công cụ" để thay đổi và cảm thấy sự tin tưởng hơn vào bản thân mình. Tham vấn theo phương pháp ứng xử nhấn mạnh tầm quan trọng của mối quan hệ chắc chắn và quan tâm giữa nhà tham vấn và thân chủ. Điều này cho phép xây dựng niềm

tin trong mối quan hệ thân thiện và nhà tham vấn có đủ khả năng, có cơ hội lớn hơn để xác định vấn đề của thân chủ.

Ngoài ra, điều quan trọng đối với nhà tham vấn là cộng tác trực tiếp với thân chủ trong vấn đề và các kĩ thuật để có thể xác định vấn đề của thân chủ một cách tốt nhất. Nhà tham vấn cũng phải hoạt động như một nhà khoa học có mục đích trợ giúp thân chủ xác định tính thường trực, kéo dài, mạnh mẽ của hành vi cần được thay đổi và giúp thân chủ nhận diện quá trình từ cái nhìn có mục đích. Từ đó, thân chủ nhận thấy ở nhà tham vấn một con người quan tâm, đầy nhân ái, người có thể lắng nghe tích cực, nhận diện vấn đề và hướng dẫn cho họ về kĩ thuật để đạt tới những mục tiêu của tham vấn.

Hiện nay nhiều nhà tham vấn, trị liệu cho rằng rất khó có thể nói phương pháp tiếp cận nào là tốt nhất, hiệu quả nhất với thân chủ và nan đề của họ. Mỗi phép tiếp cận đều phù hợp với một vài loại nan đề nhất định. Ví dụ phương pháp trị liệu phân tâm đòi hỏi sự hy sinh về thời gian, tiền bạc, những cam kết cá nhân và điểm nổi bật của trị liệu phân tâm là một quá trình trị liệu lâu dài. Như vậy không phải thân chủ nào cũng có điều kiện theo được. Cách tiếp cận thân chủ trọng tâm được áp dụng rộng rãi trong tham vấn về quan hệ giữa cha mẹ và con cái. Đặc biệt, cách tiếp cận này rất thích hợp cho giai đoạn đầu trong sự can thiệp giải quyết vấn đề khủng hoảng. Trong khi đó, lí thuyết của tiếp cận Adlerian được ứng dụng rộng rãi trong giáo dục, định hướng lối sống cho trẻ. Ngoài ra, trị liệu Adlerian rất lí tưởng trong tham vấn quan hệ giữa cha mẹ và con cái và giải quyết các vấn đề của hôn nhân và gia đình. Còn những kĩ thuật trị liệu Gestalt ứng dụng rất có hiệu quả trong xã hội hoá cá nhân, tự chủ cá nhân, gắn kết cá nhân, có ích trong làm việc với vợ chồng có xung đột và gia đình có vấn đề... Nhưng nó lại rất ít tác dụng đối với những ca mà khách hàng đang ở trong trạng thái lo hãi trầm trọng.

Việc ứng dụng của tiếp cận cảm xúc hợp lí và nhận thức - hành vi thích hợp với các khách hàng có mối lo âu vừa phải, rối

loạn tính cách, có vấn đề thần kinh, rối loạn ăn uống, các kĩ năng liên nhân cách kém, các vấn đề hôn nhân, các kĩ năng về nuôi dạy con cái, sự ham mê và rối loạn tình dục. Mô hình này hiệu quả nhất với những khách hàng có khả năng suy luận tốt và những người không bị rối loạn nghiêm trọng. Ứng dụng thông dụng nhất của Beck về trị liệu nhận thức là trong trị liệu trầm cảm; trong việc hướng dẫn con người cách thức chế ngự trạng thái căng thẳng.

Còn trị liệu hành vi được ứng dụng rộng rãi đối với những khách hàng mong muốn có được những thay đổi hành vi đặc thù, đó là rối loạn ám sợ; cảm giác tuyệt vọng; rối loạn tình dục; rối nhiễu trẻ em; điều trị những bệnh liên quan đến tim, hoá giải stress, điều chỉnh hành vi.

Sơ đồ tiếp cận trong tham vấn[1]

Tiếp cận Phân tâm A. Freud	*Nhà tham vấn diễn giải*	***Tiếp cận Nhận thức*** A. Ellis
Nhà tham vấn không hướng dẫn	**Các quan điểm tiếp cận trong tham vấn**	*Nhà tham vấn hướng dẫn*
Tiếp cận Nhân văn C. Rogers	*Thân chủ diễn giải và tự khám phá*	***Tiếp cận Hành vi*** W. Glasser

Trong giai đoạn hiện nay, với sự mở rộng về cách nhìn đa văn hóa thì quan điểm "chiết trung" trong thực hành tham vấn có thể là có ý nghĩa hơn cả. Có thể đưa ra một ví dụ về tính đa năng

[1] Kathryn Geldard và David Geldard, *Công tác tham vấn trẻ em*, Đại học Mở, Thành phố Hồ Chí Minh, 2000. Phỏng theo sơ đồ trang 75 và đã được Trần Thị Minh Đức và Lê Lan Phương bổ sung thêm phần các tiếp cận.

trong cách nhìn về quan điểm tiếp cận trong tham vấn như sau: Khi thân chủ có vấn đề, nhà tham vấn xác định các hành vi mang tính triệu chứng, như: sự ám ảnh lo âu vì chồng ngoại tình, sợ nguy hiểm, sợ đương đầu về vấn đề li hôn; thiếu sinh lực, thiếu động cơ trong hành động, sự suy ngẫm về gia đình và những lo lắng khác, sự kém tập trung trong công việc chuyên môn, những mâu thuẫn đồng nghiệp; sự phụ thuộc vào người chồng, phụ thuộc vào sự chấp thuận của mẹ.... Sau khi liệt kê các triệu chứng, nhà tham vấn sắp xếp những khó khăn của thân chủ vào các nhóm vấn đề và diễn giải, xem xét các quan hệ nhân quả. Qua đó liên kết các nhóm triệu chứng với sự tham khảo về lí thuyết tiếp cận. Ví dụ, lòng tự trọng dễ bị tổn thương (tiếp cận nhân văn); hay những xung đột quyền tự trị (tâm động học); hoặc công việc bê trễ, mâu thuẫn gia đình (tiếp cận Gestalt) v.v... Sự điều chỉnh này hoàn toàn căn cứ vào định hướng lí thuyết của cá nhân nhà tham vấn. Tóm lại, việc sử dụng cách thức tiếp cận nào phụ thuộc rất nhiều quan điểm nhìn nhận vấn đề của nhà tham vấn. Và, ở một chừng mực nhất định nó phụ thuộc chính vào vấn đề của thân chủ. Vì các vấn đề khác nhau luôn có cách cách tiếp cận hiệu quả khác nhau.

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 3

1. Hãy trình bày thuyết phát triển nhu cầu con người, thuyết phát triển tâm lí xã hội của con người và thuyết gắn bó mẹ - con. Nêu những ứng dụng của các thuyết này trong thực hành tham vấn.
2. Trình bày trường phái tiếp cận cá nhân trong tham vấn: tiếp cận Tâm động học, tiếp cận Nhân văn, tiếp cận Nhận thức và tiếp cận Hành vi.
3. Hãy chỉ ra những khác biệt trong ứng dụng thực tế các trường phái này.

CHƯƠNG 4

NHÀ THAM VẤN VÀ THÂN CHỦ TRONG MỐI QUAN HỆ THAM VẤN TÂM LÍ

Quan hệ tham vấn là quan hệ mà ở đó thân chủ thích ứng dần được với vấn đề của mình, từ đó thân chủ có khả năng tự định hướng và giải quyết. Chia sẻ vấn đề của thân chủ không phải để nhà tham vấn trở thành một người bạn và đưa ra quyết định cho thân chủ, làm thân chủ luôn phụ thuộc vào nhà tham vấn, mà phải giúp thân chủ hiểu được những động cơ vô thức của họ. Vì vậy, nhà tham vấn phải giữ khoảng cách và độ trung lập, không bao giờ nhìn nhận vấn đề của thân chủ từ quan điểm cá nhân và trong mối quan hệ tham vấn luôn luôn giữ mọi lời nói và hành động hướng vào quá trình trưởng thành của thân chủ.

(Raymond Lloyd Richmond)

Trong chương này chúng tôi sẽ làm sáng tỏ hình ảnh nhà tham vấn với tư cách là một con người cân bằng và là một nhà tham vấn chuyên nghiệp với những phẩm chất của nghề trợ giúp tâm lí. Việc phân tích quan niệm về thân chủ và nan đề của họ, cũng như các cơ chế phòng vệ cá nhân khi có nan đề sẽ giúp chúng ta có cái nhìn tích cực về mối quan hệ trợ giúp. Cuối cùng, quan điểm thân chủ trọng tâm trong quá trình tham vấn được chúng tôi vận dụng để phân tích mối quan hệ trong tham vấn.

I. NHÀ THAM VẤN LÀ CON NGƯỜI CÂN BẰNG

1. Cái tôi

Trước khi nói về "con người cân bằng trong con người của nhà tham vấn", chúng tôi xin bắt đầu từ khái niệm "Cái tôi". Cái tôi là một phạm trù mang đặc điểm cá nhân, thể hiện những đánh giá về bản thân dưới ảnh hưởng của bối cảnh xã hội. Khái niệm

cái tôi bao gồm một tổ hợp có một không hai các đặc trưng thể chất và tâm lí của một cá nhân trong điều kiện, hoàn cảnh xã hội xác định cụ thể.

Khái niệm cái tôi bao hàm một cách nhìn hai chiều cạnh: Chiều cạnh cá nhân mà mỗi người tự bày tỏ mình là ai (hay còn gọi là cái tôi cá nhân) và chiều cạnh xã hội được xác định bởi các quy tắc, chuẩn mực mà cá nhân khi tham gia vào các mối quan hệ xã hội họ phải thực hiện các vai xã hội như mọi người mong đợi (hay còn gọi là cái tôi xã hội). Hai chiều cạnh này thống nhất biện chứng với nhau trong quá trình hình thành và phát triển nhân cách con người. Khái niệm cái tôi được phát triển từ sự so sánh xã hội, so sánh với người khác. Chúng ta tự so sánh mình với "những người quan trọng khác". Khi cá nhân soi mình vào người khác để nhận biết bản thân và hành xử theo sự chờ đợi của xã hội thì ta gọi là "Cái tôi lăng kính". Như vậy, sự tìm kiếm hình ảnh bản thân trong quá trình trưởng thành của cá nhân phụ thuộc vào đánh giá của những người xung quanh, đặc biệt là những người mà cá nhân cảm thấy có giá trị với mình. Ví dụ, phụ nữ đánh giá bản thân mình thông qua "Cái tôi lăng kính" của nam giới. Có không ít phụ nữ cảm thấy không hài lòng với bản thân, họ luôn tự trách mình chỉ vì trong con mắt của nam giới họ trở nên "béo quá", hay "thiếu nữ tính"! Như vậy, thông qua kinh nghiệm của bản thân, đặc biệt là ảnh hưởng của người khác mà cá nhân nhận ra mình: Tôi là ai? Tôi sẽ là người như thế nào? Họ muốn tôi là người như thế nào?...

Hình ảnh bản thân là cách mỗi người hình dung mình là người như thế nào. Sự hình dung về hình ảnh bản thân thường liên quan đến việc cá nhân xem xét ý nghĩ và thái độ, các giá trị cũng như việc cảm nhận về diện mạo bên ngoài của mình. Điều này liên quan đến sự tự ý thức của mỗi người. Theo các nhà tâm lí học, hình ảnh bản thân là những giá trị, niềm tin mà chúng ta nghĩ về bản thân và cách chúng ta sống với nhận thức rằng đó là yếu tố quan trọng nhất quyết định chất lượng cuộc sống của mình. Ví dụ, một người trong quá trình trưởng thành đã tự gán nhãn cho mình là "ngu dốt", hay "xấu xí", thì dù học vấn có được cải thiện, ngoại hình đã được "chỉnh sửa" nhưng anh ta vẫn khó

thay đổi cái nhìn tiêu cực về bản thân, vì anh ta đã "lập trình" cho tiềm thức những phản ứng như xấu hổ khi giao tiếp với người khác. Như vậy, anh ta đã không thay đổi được nhận thức về bản thân mình.

Hình ảnh bản thân bị quy định bởi người khác - bởi chuẩn mực xã hội. Khi cá nhân hành động theo sự chờ đợi của xã hội, cá nhân sẽ được khen ngợi, ủng hộ. Hành động này lặp đi lặp lại trở thành một phần nhân cách của con người.

Hình ảnh bản thân còn phụ thuộc lớn vào kì vọng của mỗi người. Nếu cá nhân đòi hỏi cao ở bản thân, họ sẽ đạt được như mong muốn. Nếu cá nhân cho rằng mình kém cỏi, họ sẽ không có khả năng, động lực để hành động, vì vậy họ không thành đạt.

Mặt khác, hình ảnh bản thân có ảnh hưởng đến tính chất quan hệ của cá nhân. Một thái độ tiêu cực về bản thân sẽ khiến cá nhân lí giải tiêu cực với các tác động bên ngoài đến bản thân.

Ngoài ra, hình ảnh bản thân còn bị ảnh hưởng bởi giới tính. Khi cá nhân nghĩ mình là nam giới hay nữ giới thì họ sẽ lý giải sự kiện và hành động theo khuôn mẫu giới mà xã hội mong đợi.

2. Con người cân bằng

Để hoạt động tốt trong lĩnh vực trợ giúp tâm lí con người, nhà tham vấn trước tiên phải ý thức rõ về cái tôi của mình và có sự cân bằng tâm trí. Sự cân bằng tâm trí giúp cho nhà tham vấn nhìn vấn đề của thân chủ một cách khách quan. Người cân bằng là người có khả năng tự giải quyết các vấn đề của mình mà không cần đến sự giúp đỡ của người khác. Sức khỏe tâm lí và sức khỏe cơ thể là hai trụ cột tạo nên con người cân bằng. Con người cân bằng được xem xét từ nhiều bình diện khác nhau, khi một bình diện nào đó trục trặc cũng có thể làm con người mất cân bằng. Dưới đây là cách nhìn về một con người cân bằng và bình thường theo quan điểm của J. Godefroid. Theo ông , người cân bằng là người[1]:

---

[1] Jo.Godefroid, *Những con đường tâm lí học tập 3*, NXB Pierre Mardage Liege – Bruxelles, 1987, *Trung tâm nghiên cứu Tâm lí trẻ em*, tr.149, tủ sách NT, 1998.

- Trên bình diện thể chất, người cân bằng có một cơ thể khoẻ mạnh, một thể trạng tốt và chịu đựng được mệt nhọc.

- Trên bình diện tình dục, là người có thể thiết lập một cách hài lòng trong mối quan hệ thân tình với những người khác, biết quan tâm không thái quá đến việc thoả mãn những nhu cầu tình dục của mình trong sự nhạy cảm và chú ý tới những nhu cầu của đối tác cùng mình.

- Trên bình diện trí tuệ, đó là người có thể suy nghĩ và hành động một cách hữu hiệu. Họ biết những khả năng của mình và biết rèn luyện để đạt được mục đích đã định trong một thời gian hợp lí. Họ có óc tưởng tượng và thích sáng tạo.

Hơn bao giờ hết bây giờ tôi hiểu thế nào là sự chân thật với bản thân, sự cân bằng nội tâm, và sự đương đầu. Khi ta không cảm nhận được nội tâm của mình thì cũng sẽ không thể hiểu được người khác. Tôi không còn bận lòng xem người khác sẽ nghĩ gì về tôi nữa. Tôi trân trọng những thứ tốt đẹp mà mình có, san sẻ và không ngừng bồi đắp cho nó trở nên giầu có hơn. Đó là cách tôi sống cân bằng. (BTTM, K49, báo cáo thực tập tham vấn)

- Trên bình diện cảm xúc, họ tương đối ổn định, không quá tự tin, không quá lo lắng, biết đương đầu với sự không may và không biểu lộ sự thất vọng quá đáng, biết giữ gìn sự tươi tỉnh khiến họ vô tư. Họ yêu mến bản thân và nhìn mình với mối thiện cảm trong khi vẫn giữ được sự hóm hỉnh để tránh rơi vào trạng thái quá nghiêm nghị.

- Trên bình diện đạo đức, người cân bằng luôn có khuynh hướng tin vào sự lí giải của mình, dựa trên những cứ liệu khách quan hơn là dựa vào những đánh giá bên ngoài. Hành vi của họ luôn tuân theo những chuẩn mực xã hội một cách tự nguyện với một ý chí vững mạnh. Họ luôn sẵn sàng thừa nhận những sai lầm của mình.

- Trên bình diện xã hội, họ luôn cảm thấy dễ chịu khi đối mặt với những người khác và cảm giác được sự thừa nhận của người khác đối với mình. Những phản ứng của họ ít khi có sự tính toán và sự tự nhiên này giúp họ dễ dàng giao tiếp với những người xung quanh.

- Trên bình diện nhân cách, đó là con người lạc quan yêu cuộc sống, họ luôn có tâm trạng vui vẻ, hồn nhiên. Đó là một nhân cách chín chắn, tự chủ trước các cảm xúc, là người biết chấp nhận những trách nhiệm, không từ chối trước những nguy nan.

Là người bình thường, người cân bằng cá nhân cho phép mình sống với những sai sót của mình, với những ứng xử không phải lúc nào cũng dễ thích nghi. Trong những tình huống như vậy cá nhân biết sử dụng những cơ chế tự vệ khác nhau hoặc phát triển một số nét tính cách được chấp nhận. Do không đạt được sự cân bằng đầy đủ, nhưng cá nhân vẫn giữ được thái độ phê phán trước những phản ứng của mình và có khả năng chế giễu chúng nếu gặp dịp.

Như vậy, "tiêu chuẩn" đầu tiên để trở thành nhà tham vấn đòi hỏi cá nhân phải là một con người bình thường - người cân bằng trong cuộc sống. Tuy nhiên không phải lúc nào cá nhân trở thành người trợ giúp tâm lí cũng có một tinh thần khỏe khoắn. Đôi khi sự "không bình thường", không thảnh thơi về tâm hồn lại là nguyên nhân khiến ai đó theo đuổi nghề trợ giúp tâm lí.

Khi bàn về vấn đề động cơ chọn nghề tham vấn, Witmer và Young (1996)[1] nêu ra những động cơ tiêu cực và sai lệch của một số người đã mắc phải khi muốn trở thành một nhà tham vấn:

- Có vấn đề trục trặc về mặt tình cảm. Khi họ có những khúc mắc tình cảm chưa được giải quyết từ thời thơ ấu hay trong quá khứ.

- Họ cô đơn và sống thiếu liên đới với xã hội. Họ không có bạn bè và thường mượn quá trình tham vấn như một thay thế cho nhu cầu có bạn bè.

- Tham vọng có quyền lực. Họ là người không thành công trong cuộc sống (không nhất thiết phải có nhiều tiền mới là có thành công), vì vậy họ mong được kiểm soát người khác.

- Có nhu cầu tình yêu. Họ là những người quá yêu bản thân, có thái độ tự hào thái quá, tin tưởng mọi khó khăn đều có thể giải

---

[1] Dẫn theo Nguyễn Thơ Sinh, *Tư vấn tâm lí cơ bản*, NXB Lao động, 2007.

quyết được bằng tình yêu và do chính khả năng của họ. Đây là hội chứng muốn mình là anh hùng, cứu vớt được cả thế giới.

- Họ có thái độ vùng vằng, muốn chống đối cuộc đời một cách gián tiếp. Họ là người có vấn đề về quan hệ cá nhân nào đó, giải quyết không thỏa đáng, nay muốn đem ra để áp đặt lên thân chủ trong quá trình tư vấn.

- Tìm đến sự an nhàn. Họ nghĩ rằng nghề Tư vấn là nghề chỉ ngồi văn phòng nói chuyện và đếm tiền.

- Tìm danh vọng. Họ tin rằng, làm nghề tham vấn được xếp vào nghề nghiệp sang trọng, cao quý và lịch sự.

Điều cơ bản đầu tiên cần có để trở thành nhà tham vấn đó là mong muốn giúp đỡ người khác. Nếu không vì những lí do trên, cá nhân đi vào nghề tham vấn họ sẽ hoàn toàn thất bại. Đơn giản vì khi trở thành nhà tham vấn họ sẽ không đáp ứng được những khát khao trên. Trái lại, tác hại của sự thất vọng sẽ trở thành chất độc, phá hủy cuộc sống của họ và của người khác chỉ vì họ có sự chọn lựa sai lầm.

Trong một dịp đi công tác ở Pháp (năm 2005) tôi tình cơ gặp một nữ sinh viên tên X, học ngành Tâm lí học. X vốn là một sinh viên học toán tin khá tốt. Sau khi học hết năm I cô đã quyết định bỏ ngành Tin học để chuyển sang ngành Tâm lí học. Khi biết tôi cùng nghề, X đã rất vui và chúng tôi trở thành "đồng nghiệp". Mặc dù học rất bận nhưng X luôn tìm mọi thời gian mà chúng tôi có được để chia sẻ về nghề trợ giúp tâm lí. Trò chuyện nhiều hơn, tôi được biết động cơ chuyển ngành của X chỉ liên quan đến việc "Muốn có hiểu biết về tâm lí con người để tự khám phá bản thân"và mong muốn này đã xuất hiện sau khi cô gặp một sự kiện bất ngờ gây sang chấn tâm lí...

Bốn tháng sau lần gặp nhau đó, tình cờ tôi nhận được một cú điện thoại của X. Cô nói đang về phép đột ngột vì lí do là ở Pháp đang có bạo loạn (Thực tế vào thời điểm đó báo chí Việt Nam cũng đưa tin ở Pháp đang có các cuộc biểu tình, đốt xe...). Trong câu chuyện cô nói là có ý định trở về Việt Nam học tiếp

ngành Tâm lí học, tại Khoa Tâm lí học, Hà Nội. Mặc dù cô là người ở Thành phố Hồ Chí Minh! Sau đó X cũng không có động thái gì cho việc xin học tâm lí ở Hà Nội. Sau này tôi không có dịp liên hệ với X nên không rõ X có còn theo học Tâm lí học ở Pháp?

Trong cuộc sống đôi khi chúng ta bị một sự kiện quá lớn tác động bất ngờ gây nên những tổn thương tâm lí. Với một số người đôi khi đây lại là lí do để họ muốn học tâm lí học, những tưởng kiến thức tâm lí học sẽ giúp họ tự giúp bản thân, tự khám phá thế giới nội tâm của mình và qua đó họ có thể giúp được cho những người khác cùng cảnh. Trên thực tế, đáng lẽ các cá nhân này cần đến những cơ sở có trợ giúp tâm lí để được tham vấn, trị liệu cho vấn đề của mình trước khi trở thành người giúp đỡ tâm lí cho người khác.

Như vậy, để trở thành nhà tham vấn chuyên nghiệp, yêu cầu đầu tiên là người đó phải có một sự cân bằng, khỏe mạnh về tâm trí, đạo đức và xã hội. Thật khó có thể trợ giúp cho người khác giải thoát những rối loạn tâm lí, trong khi chính nhà tham vấn đang có những tổn thương tâm lí, hay có nhân cách mà người khác cho là "không bình thường". Điều này trả lời cho câu hỏi về động cơ chọn ngành của một số người khi lựa chọn học nghề trợ giúp tâm lí. Kinh nghiệm nghề tâm lí chỉ ra rằng, chúng ta thật khó có thể trở thành người trợ giúp tâm lí tốt, khi trong quá khứ ta gặp khó khăn tâm lý và từ chối cơ hội trở thành thân chủ.

II. NHÀ THAM VẤN LÀ NGƯỜI HÀNH NGHỀ CHUYÊN NGHIỆP

1. Nhà tham vấn

Hiểu theo nghĩa trợ giúp thông thường thì người nào cũng có thể trở thành "nhà tham vấn", vì họ đều có khả năng giúp đỡ người khác theo cách này hay cách khác với những mức độ hiệu quả khác nhau. Theo Alexander (1964), bất kì ai đang cố gắng cảm thông với một người khác đang đau khổ hoặc cố trấn an một đứa trẻ đang hoảng sợ, thì cũng có thể xem người ấy đang thực hành tham vấn hay trị liệu tâm lí. Người đó đang cố gắng vận

dụng các phương thức tương tác về mặt tâm lí để bảo tồn trạng thái thăng bằng về mặt cảm xúc ở một người khác. Những cách thức thông thường này chủ yếu được dựa trên những sự hiểu biết có tính trực giác hơn là sự hiểu biết có tính khoa học. Khi bạn nói chuyện với ai đó đang có tâm trạng phiền muộn, bạn cũng có thể tự nhiên hiểu được tác dụng tốt của việc giúp cho người ấy giải tỏa cảm xúc. Với một người đang trong trạng thái hoảng sợ, quẫn trí, bạn cũng có thể (bằng sự hiểu biết có tính trực giác) mang đến cho người ấy sự hỗ trợ về mặt cảm xúc bằng những lời khuyên và một thái độ vững chãi để người ấy có thể tin tưởng nương tựa vào bạn. Bạn cũng có thể đã biết rằng khi một người đang bị chìm ngập trong một tình huống có tính nguy hiểm, đáng sợ thì người ấy không thể sử dụng được lí trí của mình một cách hiệu quả, và bạn cần giúp anh ta ổn định bằng cách nâng đỡ về mặt tâm lí. Trong lúc nói chuyện với người ấy về hoàn cảnh khách quan mà anh ta đang đương đầu, bạn có thể cho anh ta "mượn" công cụ lí trí của chính bạn để sử dụng. Khi làm tất cả những việc này, chúng ta đã thực hành một sự phối hợp giữa hai công việc có tính chất chữa trị, đó là nâng đỡ và thấu hiểu.

Tham vấn với tư cách là một ngành khoa học trợ giúp các đối tượng bị mất cân bằng tâm lí do một vấn đề nào đó gây ra, nó đòi hỏi người giúp đỡ phải qua lớp đào tạo chuyên môn, nhất là qua các khoá học thực hành tham vấn ở các cấp độ khác nhau. Nhìn chung, để giúp đỡ cho các đối tượng có khó khăn tâm lí, nhà tham vấn cần được trang bị một hệ thống kiến thức cơ bản về con người, hành vi con người và sự phát triển tâm lí qua các giai đoạn lứa tuổi khác nhau; các kĩ năng trợ giúp và các phương pháp trợ giúp. Những kiến thức về tâm lí học là không thể thiếu được đối với một nhà tham vấn chuyên nghiệp. Ngoài ra, tùy vào từng lĩnh vực trợ giúp cụ thể mà nhà tham vấn phát triển các kiến thức mở rộng và chuyên sâu, như kiến thức về HIV/AIDS trong tham vấn cho người có HIV/AIDS; kiến thức về bạo hành nếu nhà tham vấn đi sâu vào tham vấn bạo hành; kiến thức về sức khỏe sinh sản hay về các chất gây nghiện, nếu nhà tham vấn đi sâu vào các lĩnh vực đó...

Trong từ điển của Chaplin (1975) thuật ngữ "nhà tham vấn" có nghĩa là "Người có tay nghề thực hành tham vấn". Ở các nước có nền tham vấn phát triển, các cá nhân được gọi là nhà tham vấn khi có trình độ tối thiểu thạc sĩ thực hành trong nghề tham vấn. Nhà tham vấn là người giúp đỡ thân chủ khi họ gặp vấn đề khó khăn bằng cách khơi gợi những tiềm năng trong họ, để thân chủ tự giải quyết vấn đề của chính mình. Để giải quyết được vấn đề của thân chủ, nhà tham vấn luôn mềm dẻo, uyển chuyển trong mối quan hệ. Nhà tham vấn phải có đủ các phẩm chất nhân cách nghề để không gây tổn thương cho thân chủ và cũng không đụng đầu, đối kháng hay đi ngược lại với lợi ích của thân chủ. Nhà tham vấn là người chia sẻ những tâm tư của thân chủ, giúp thân chủ nói ra những điều vướng mắc trong lòng, giúp thân chủ có sự nhận thức tốt về bản thân để từ đó có một cách hành động phù hợp với khả năng của bản thân trong điều kiện hoàn cảnh của mình.



www.Javacript

Nhà tham vấn không được đào tạo khi gặp những trải nghiệm đau đớn của khách hàng dễ dàng trốn tránh, phớt lờ, khuyên họ "quên đi", "đừng buồn, rồi mọi việc sẽ qua đi", "hãy nhìn về phía trước...". Trong thực tế, những cảm xúc tiêu cực nếu luôn bị chôn vùi, nếu không được đối mặt để giải quyết, thì lúc này hay lúc khác sẽ dẫn đến hành vi tiêu cực. Hành vi tiêu cực luôn xuất phát từ nhận thức và cảm xúc tiêu cực. Nhà tham vấn chuyên nghiệp luôn ý thức rằng những phức tạp trong cuộc sống của thân chủ không thể giải quyết trong một thời gian ngắn và việc trợ giúp giải quyết vấn đề phải nằm trong sự tự ý thức của chính thân chủ với sự khơi lại những cảm xúc không vui, những tổn thương tâm lí bị chôn vùi trong quá khứ, hay trong các cơ chế phòng vệ cái tôi của con người.

Để trở thành một nhà tham vấn chuyên nghiệp, các sinh viên phải nắm được các kiến thức có liên quan tới: lịch sử và đạo đức

ngành tham vấn; mối quan hệ trợ giúp; công tác nhóm; quá trình phát triển và trưởng thành của con người; cơ sở xã hội và văn hoá; phát triển nghề nghiệp và lối sống; lượng giá, đánh giá chương trình nghiên cứu. Và họ phải được học chuyên ngành tham vấn cụ thể (với những kiến thức về lịch sử, vai trò và chức năng, các kĩ năng đặc trưng của chuyên ngành đó). Ngoài ra, họ phải thực hành các kĩ năng và kiến thức đã được dạy (ví dụ thực hành và thực tập nội trú).

Khi làm việc với thân chủ, đôi khi xuất hiện những vấn đề tâm lí buộc các nhà tham vấn phải đối diện với chúng. Điều này chủ yếu xuất phát từ sự thiếu tin tưởng của nhà tham vấn đối với thân chủ, hoặc vấn đề của thân chủ như "cứa" vào nỗi đau tinh thần của chính nhà tham vấn, hoặc xuất phát từ chính sự thiếu bản lĩnh, thiếu trải nghiệm của nhà tham vấn. Các vấn đề tâm lý nảy sinh ở nhà tham vấn có thể là:

> *Trong thời gian thực tập ở Phòng Tham vấn Hoa Sữa, tôi được ngồi quan sát một ca tham vấn. Tôi cảm thấy vấn đề của thân chủ rất lạ lẫm, thậm chí có lúc thấy nó buồn cười vì không nghĩ trong thời đại bây giờ có chuyện cha mẹ định trước người yêu cho con cái đã trưởng thành. Chính việc chưa chấp nhận thân chủ đã khiến tôi háo hức nghe. Mặc dù biết mình ở vai trò quan sát mà tôi vẫn muốn xen vào câu chuyện của thân chủ và tôi đã đặt câu hỏi cho thân chủ để thỏa mãn tò mò của bản thân. Khi đó tôi chợt nhận thấy thân chủ không còn thoải mái trò chuyện nữa. Trong vai trò của người quan sát ca tôi cảm thấy việc chấp nhận vấn đề của thân chủ và trải nghiệm nó*

- Cảm giác không an toàn về thân chủ. Ví dụ với một thân chủ bị lạm dụng tình dục bởi người thân trong gia đình, hoặc những thân chủ bị bạo hành gia đình triền miên, nhà tham vấn thường có cảm giác lo sợ thân chủ của mình sống trong môi trường không được bảo vệ. Tuy nhiên nhà tham vấn khó có thể "kéo" thân chủ ra khỏi mối quan hệ gia đình của họ. Vì vậy nhà tham vấn thường rơi vào trạng thái căng thẳng, "bất ổn" về vấn đề của thân chủ.
- Cảm xúc tức giận do thân chủ không đương đầu, không chịu trách nhiệm về hành vi của bản thân, do thân chủ là người lệ thuộc, không có động thái cho việc thay đổi nan đề của mình.

- Nhà tham vấn có mặc cảm tội lỗi do cảm giác bất lực với bản thân trước vấn đề của thân chủ.
- Nhà tham vấn có mong muốn bảo vệ thân chủ. Cảm giác muốn được bao bọc, che chở (đặc biệt với trẻ em là nạn nhân của sự bạo hành) đôi khi làm cho các tham vấn viên can thiệp quá sâu vào cuộc sống riêng tư của thân chủ.
- Nhà tham vấn khi làm việc với thân chủ cũng có thể rơi vào trạng thái phòng vệ do những vấn đề của thân chủ gợi lại vấn đề cá nhân của nhà tham vấn. Những quá khứ mà chính nhà tham vấn, một cách vô thức không muốn nhắc đến, nay nó lại được lặp lại ở các thân chủ của mình. Đây là một thách thức mà người vào nghề trợ giúp cần phải học cách đương đầu với bản thân thông qua biểu hiện gián tiếp ở thân chủ.

Thực tế để trở thành một nhà tham vấn chuyên nghiệp là rất khó. Công việc của nhà tham vấn là luôn đối mặt với những vấn đề phức tạp và căng thẳng. Những vấn đề mà bản thân thân chủ cũng không muốn đối mặt, không muốn khoét sâu thêm những trải nghiệm đau buồn của mình và càng không dễ khi phải thay đổi nhận thức, tình cảm, hành vi của mình - những quan niệm, thói quen tạo nên bản tính họ.

2. Các phẩm chất tâm lí của nhà tham vấn

Các nghiên cứu lẫn kinh nghiệm tham vấn khẳng định rằng người ta được giúp đỡ tốt nhất bởi những người có đức tính như quan tâm, yêu thương, nhiệt tình và thấu hiểu.

(Anthony Yeo)

Phẩm chất của nhà tham vấn không chỉ là đạo đức con người để đối nhân xử thế ở đời, xử thế với thân chủ của mình, mà quan trọng hơn, nó còn là một công cụ, một phương tiện quan trọng nhất để hành nghề tham vấn. Phẩm chất của nhà tham vấn đem lại nhiều lợi ích cho nghề nghiệp, cho khách hàng và cho chính nhà tham vấn. Cụ thể đó là:

Tăng uy tín nghề nghiệp.

Được bình đẳng trong quan hệ đồng nghiệp.

Khẳng định được vị trí nghề nghiệp của bản thân.

Bảo vệ được khách hàng.

Carl Rogers (1957) cho rằng, những phẩm chất tâm lí của nhà tham vấn là cần thiết trong việc tạo dựng được mối tương giao tin cậy với thân chủ. Khả năng này phải được xây dựng dựa trên ba phẩm chất cơ bản của nhà tham vấn. Đó là: Sự trung thực, Tôn trọng vô điều kiện và Thấu hiểu trọn vẹn. Đó cũng là những thái độ, những giá trị chính yếu trong tham vấn theo quan điểm của trường phái Tâm lí học nhân văn. Ba phẩm chất này hầu như được nhắc đến đối với tất cả các nhà tham vấn chuyên nghiệp. Có thể diễn giải ba phẩm chất cơ bản này như sau[1]:

- *Chấp nhận thân chủ*

Chấp nhận là sự nhiệt tình tôn trọng thân chủ như một con người có giá trị tự tại vô điều kiện, bất kể hành vi, địa vị hoặc thái độ của người ấy. Có nghĩa là tôn trọng và yêu mến người ấy như một con người riêng biệt, muốn cho người ấy có những cảm quan riêng theo cung cách riêng của người ấy.

Thân chủ được tôn trọng như một con người độc lập, điều đó là thành phần hết sức quan trọng trong mối quan hệ tham vấn. Carl Rogers gọi khả năng chấp nhận thân chủ là "không gán các điều kiện ràng buộc với thân chủ".

Thái độ nồng nhiệt tích cực và chấp nhận của nhà tham vấn đối với những gì thuộc về con người thân chủ sẽ tạo ra sự thay đổi ở thân chủ. Điều này có nghĩa là nhà tham vấn chân thành mong muốn thân chủ sống bất cứ một cảm quan nào đang diễn ra trong lòng thân chủ lúc đó: sợ hãi, bối rối lo sợ, đau đớn thù ghét, yêu thương, hằn học tức tối, can đảm hay kinh hoàng... Như vậy là nhà tham vấn quan tâm đến thân chủ theo cách không "chiếm đoạt", không "chiếm hữu". Chấp nhận thân chủ là một tình cảm tích cực, không dè dặt, không phòng vệ, không phê phán, không giả tạo và không đeo mặt nạ của nhà tham vấn.

---

[1] C. Rogers, *Tiến trình thành nhân*, Sách đã dẫn.

- Trung thực (chân thành)

Thân chủ chính là họ khi nhà tham vấn chính là mình (Carl Rogers).

Theo Carl Rogers, trung thực của người làm tham vấn là kinh nghiệm của họ trong phút này, xuất hiện trong ý thức và tình cảm của họ và phải được diễn tả ra ngoài bằng hành vi. Điều này thống nhất ở cả ba bình diện: kinh nghiệm; ý thức và diễn tả - chúng đều ăn khớp với nhau. Lúc đó nhà tham vấn là một con người đồng nhất, nguyên vẹn, vì thế đơn sơ, mộc mạc, không phòng vệ.

Nhiều trường hợp, khách hàng là người ở độ tuổi trung niên, họ muốn tư vấn viên cũng phải là người có cùng độ tuổi với họ. Thường thì các tư vấn viên ở đây sau khi nghe yêu cầu liền chuyển điện thoại cho một tư vấn viên khác trò chuyện với khách hàng. Thực tế người này cũng trẻ tuổi như người kia. (MTP, K49)

Trung thực theo đúng nghĩa mà C. Rogers đề cập đến là sự hợp nhất trong bình diện ý thức (nhận thức), hành vi và cảm xúc. Khi nhà tham vấn trung thực với bản thân mình thì đồng thời anh ta trung thực với chính thân chủ của mình. Và, sự trung thực của thân chủ chỉ có được khi nhà tham vấn trung thực với chính bản thân mình. Nhà tham vấn trung thực với thân chủ không có nghĩa là phải nói toàn bộ những điều mình nghĩ về thân chủ. Cần cho thân chủ thấy ai đó (thậm chí là nhà tham vấn) nghĩ gì về thân chủ là không quan trọng. Vấn đề là thân chủ nghĩ thế nào về vấn đề của mình. Mặt khác, nhà tham vấn chỉ có thể khuyến khích thân chủ nói ra sự thật khi họ không quá tỏ thái độ phán xét trước những gì thân chủ thổ lộ.

Khi thân chủ khóc tôi khá bối rối như thế đó là chuyện của mình, tôi muốn thể hiện sự thông cảm, muốn chấn an thân chủ. Tuy nhiên tôi chỉ thể hiện nó qua ánh mắt và cầm tay H để cô tiếp tục tâm sự của mình, mà không dám chen ngang bằng những lời của tôi. Có lẽ tôi nên thể hiện sự thấu hiểu bằng lời nói nhiều hơn và bình tĩnh hơn, vì đồng cảm không giúp được gì cho H.

(HTH, K49, 2007).

- *Thấu hiểu*

Nhờ kĩ thuật lắng nghe sâu sắc, nhà tham vấn có thể thấu hiểu vấn đề của thân chủ bằng cảm xúc. Thấu hiểu (còn gọi là thấu cảm) là trải nghiệm điều mà thân chủ đang trải nghiệm, hiểu được những tình cảm và ý nghĩ của bên trong của thân chủ, hiểu thân chủ bằng cả trái tim và bằng trí óc. Hiểu họ như họ hiểu bản thân họ. Thấu hiểu giúp nhà tham vấn đánh giá được cảm xúc của thân chủ mà không quá gắn cảm xúc của mình vào thân chủ để những nhận xét của nhà tham vấn được khách quan hơn.

Thấu hiểu (Empathy) không có nghĩa là đồng cảm (Sympathy). Đồng cảm được hiểu là nghĩ và cảm nhận giống người khác. Đồng cảm không phù hợp trong tham vấn. Nhà tham vấn không nên có cảm xúc giống thân chủ mà nên hiểu thân chủ một cách tách biệt với các cảm xúc của mình[1] (khái niệm thấu hiểu ở Việt Nam có đôi bản dịch là đồng cảm).

Thấu hiểu của nhà tham vấn là có giới hạn. Đơn giản là sự nắm bắt một cách rõ ràng điều mà thân chủ đang trải nghiệm, mà không phải là nhà tham vấn hiểu hơn thân chủ về vấn đề của họ. Vì thế, có thể nói, thấu hiểu là một tiến trình chia sẻ, là sự thông đạt cho nhau về tư tưởng, cảm xúc ở mức độ cao nhất, hiểu những gì thân chủ đang suy nghĩ, đang nói đến đều có liên quan đến kinh nghiệm, đến cảm xúc của thân chủ. Nhà tham vấn phải diễn tả điều thân chủ trình bày bằng ngôn từ dễ làm sáng tỏ cho cả hai bên. Không phải là hiểu hết tất cả vấn đề và con người của thân chủ, mà hiểu các tâm tình, thái độ xuất phát từ sự kiện đó, ngay trong lúc thân chủ đối diện với nhà tham vấn.

Thấu hiểu là nhà tham vấn nhìn thế giới của thân chủ như từ bên trong nhìn ra; cảm thấy thế giới riêng của thân chủ như là thế giới riêng của mình và điều này coi như là điều kiện cốt yếu của tham vấn. Nhà tham vấn cảm thấy sự giận dữ, sự sợ hãi và sự bối rối của thân chủ như thể là của chính mình (nhà tham vấn), nhưng nhà

---

[1] UNICEF Việt Nam, *Tài liệu tập huấn về công tác tham vấn*, Phần nghệ thuật đồng cảm.

tham vấn lại không có và không để sự giận dữ, sự sợ hãi, sự hờn dỗi của mình xen vào trong câu chuyện của thân chủ (Carl Rogers).

Ngoài ba phẩm chất cơ bản của nhà tham vấn đã được C. Rogers nhấn mạnh ở trên, E.D. Neukrug (1999) bổ sung thêm năm phẩm chất khác nữa, đó là:

- *Năng lực chuyên môn*

Xem xét về năng lực chuyên môn của nhà tham vấn, Anthony Yeo (20050) cho rằng có những người khăng khăng cho rằng tất cả những gì chúng ta cần để giúp người có nan đề chỉ là một tấm lòng nhân hậu. Họ lí luận rằng những người đã qua chương trình đào tạo hoặc thậm chí còn có cả bằng cấp về Công tác xã hội hay Tâm lí học nhưng lại không phải là những người giúp đỡ có năng lực. Đáng tiếc, đây là một quan điểm khá hạn hẹp. Chúng ta đồng ý rằng việc đào tạo không nhất thiết khiến một người trở thành người giúp đỡ tốt, nhưng thật là ngây thơ nếu cho rằng kiến thức là không cần thiết hay không quan trọng[1].

Năng lực chuyên môn là một trong những phẩm chất quan trọng dẫn tới sự thành công trong tham vấn. Năng lực của nhà tham vấn thể hiện ở sự ham hiểu biết, lòng mong muốn được tiếp cận với và kiểm chứng các phương thức tham vấn mới, tham gia vào các tổ chức chuyên môn, và đọc sách báo chuyên nghiệp. Các nguyên tắc đạo đức của Hiệp hội Tham vấn Hoa Kì đã chỉ ra những khía cạnh phản ánh năng lực của nhà tham vấn, đó là: Hành nghề trong khả năng và trong lĩnh vực chuyên môn của mình; Chỉ được làm việc ở vị trí tương ứng với khả năng; Biết cách kiểm tra hiệu quả công việc và tham khảo ý kiến của người khác; Tham gia liên tục vào các khóa đào tạo nâng cao và biết giới hạn các hoạt động của mình khi sức khỏe thể chất và tâm lí mệt mỏi.

Nhà tham vấn được gọi là có phẩm chất nghề tối thiểu phải có tên trong danh sách các thành viên của một Hiệp hội tham vấn chuyên nghiệp; có chứng nhận về bằng cấp chuyên môn và quan

---

[1] Anthony Yeo (Lan Khuê dịch), *Bàn tay giúp đỡ - Cách đối phó với nan đề*, NXB Trẻ, 2005.

trọng hơn cả là được cấp giấy chứng nhận về tư cách hành nghề. Điều này xác định phạm vi những gì nhà tham vấn có thể và không thể làm trong lĩnh vực nghề nghiệp.

Về năng lực của nhà tham vấn, nguyên tắc 2 của Hiệp hội Tâm lí học Hoa Kì (APA, 1992) nêu ra rằng: Nhà tâm lí cần nhận thức về năng lực và những giới hạn về sự tinh thông của mình. Nhà tâm lí chỉ cung cấp những dịch vụ và chỉ sử dụng những kĩ thuật cho những công việc mà họ có chuyên môn, những chuyên môn này có được thông qua các quá trình luyện tập và tích lũy kinh nghiệm (tr. 1599). Còn trong nguyên tắc của Hiệp hội Tham vấn Hoa Kì (ACA) có đoạn viết: "Nhà tham vấn phải có trình độ cao trong nhận thức về giá trị, về kiến thức, về kĩ năng, về những giới hạn, và về nhu cầu của mình" (phần Lựa chọn E.1).

Thảo luận trường hợp

Khi nhà tham vấn nhận thấy mình không đủ điều kiện để tiếp tục giúp đỡ thân chủ, nhà tham vấn đã đề nghị thân chủ phương án chấm dứt hợp đồng và chuyển thân chủ cho một nhà tham vấn khác. Nhưng thân chủ lại từ chối lời đề nghị của nhà tham vấn vì cho rằng nhà tham vấn làm việc có hiệu quả.

Vậy nhà tham vấn có bị bắt buộc phải duy trì dịch vụ tham vấn này không? Hãy đưa ra lí lẽ vì sao có hoặc không?

Nhà tham vấn có thể duy trì phẩm chất chuyên môn của mình thông qua các hoạt động nghề nghiệp như sau:

- Tham gia và hoạt động tích cực trong các hiệp hội chuyên nghiệp.
- Đạt được các chứng chỉ và/ hoặc giấy phép.
- Tham dự các cuộc hội nghị và duy trì các hội thảo giáo dục.
- Tán thành những khởi xướng về luật pháp.
- Trở thành người cố vấn dày dặn kinh nghiệm cho người khác.
- Tôn trọng sự cần thiết phải giám sát liên tục và có trách nhiệm giám sát những người khác.

- Tôn trọng các nguyên tắc đạo đức hoặc chủ động tìm kiếm sự thay đổi khi không đồng ý với các phần của nó.
- Thể hiện đặc điểm cá nhân truyền thông đến những người khác rằng bạn là một người chuyên nghiệp.

- Không định kiến

Định kiến là thái độ có sẵn, một chiều, dùng để nhìn nhận người khác theo quan điểm của mình. Định kiến được thể hiện rõ khi có những khác biệt hoặc bất đồng. Người mang định kiến là người máy móc, có niềm tin vào sự thật một cách tuyệt đối, họ nhìn và giải thích thế giới theo một hướng và tin rằng đó là cách duy nhất đúng.

Bài tập tình huống

Hãy phân tích thái độ của chuyên gia tư vấn mục "Tâm sự bạn trẻ"

"Bạn B.L. thân mến. Người ta muốn yêu dù điên đến đâu thì cũng nên trước hết biết rằng: Tình yêu chỉ đến khi người ta đã lớn khỏi tuổi trẻ con. Muốn yêu nhưng không phải nghĩ sao làm vậy, thấy thích người ta thì viết thư hỏi: "Anh có thích tôi không?". Bạn đã phạm một lỗi đại kị mà xưa nay các cụ từng dạy: "Trâu đi tìm cọc, đời nào cọc lại đi tìm trâu..."

(Báo Tiếp thị và Gia đình. 2004)

Trong Tiêu chuẩn Đạo đức của Hiệp hội Tham vấn và Phát triển Hoa Kỳ, phần A, tổng quan điều 10 có ghi: "Nhà tham vấn không được phép mang những điều riêng tư cá nhân vào trong quan hệ tham vấn. Đặc biệt những vấn đề có thể gây hại hay ảnh hưởng xấu đến quan hệ tham vấn. Nhà tham vấn phải luôn cảnh giác tới những ảnh hưởng tiêu cực như phân biệt đối xử trong tham vấn do khách hàng là người thuộc chủng tộc khác hay giới tính khác. Trái lại, nhà tham vấn phải bảo vệ quyền lợi và nhân phẩm cho khách hàng trong quan hệ tham vấn". Nhà tham vấn không có định kiến với thân chủ được thể hiện ở sự cởi mở, sự nồng nhiệt, khả năng chấp nhận thân chủ mà không buộc thân chủ phải giống mình. Không định kiến nên nhà tham vấn không cố gắng thuyết phục thân chủ làm theo quan điểm, niềm tin của mình. Không định kiến nên nhà tham vấn xây dựng được mối

quan hệ chân thành và tin tưởng vào khả năng giải quyết vấn đề của họ mà không phụ thuộc vào việc họ thuộc giới tính, dân tộc, hay tôn giáo nào.

Thảo luận các tình huống định kiến

1/ Một nhà tham vấn da trắng từ chối giải mộng cho khách hàng da đen chỉ vì nhà tham vấn phủ nhận sự căng thẳng trong mối quan hệ tham vấn.

2/ Nhà tham vấn nữ khuyến khích khách hàng của cô ta bỏ chồng mình vì anh ta là một người vũ phu. Khách hàng đã rời bỏ chồng mình nhưng cuối cùng lại gặp một người chồng vũ phu khác, vì nhà tham vấn đã không xem xét về việc người phụ nữ đóng vai trò gì trong việc bị chồng sử dụng vũ lực.

3/ Nhà tham vấn cam đoan với khách hàng rằng cảm giác đồng tính luyến ái của khách hàng không có nghĩa khách hàng là người tình dục đồng giới. Nhà tham vấn làm điều này mà không tính đến cảm giác lo sợ của khách hàng về định hướng tình dục của họ. Việc cam đoan của nhà tham vấn không giúp khách hàng khám phá định hướng tình dục của mình. Vì vậy nỗi sợ hãi của khách hàng vẫn còn đó.

4/ Nhà tham vấn từ chối lắng nghe quan điểm vô thần của khách hàng vì nó trái ngược lại với niềm tin tôn giáo của nhà tham vấn. Điều này làm chấm dứt cuộc trò chuyện rất có ý nghĩa vì khách hàng sẽ đánh mất niềm tin vào nhà tham vấn.

(Roberliello và Schoenewolf, 1987)

- *Tin tưởng vào bản thân*

Những người có tính nội tâm cao thường có sự tin tưởng vào bản thân. Họ thường kiểm soát bản thân từ bên trong hơn là chịu sự tác động từ bên ngoài. Họ tin rằng số phận của họ nằm chính trong tay họ. Người có lòng tin ở bản thân thường có khả năng phê và tự phê. Họ biết đánh giá ý kiến của người khác và tiếp nhận ý kiến của người khác với sự cân nhắc kĩ lưỡng.

> *Trong khi tiến hành ca, tôi nhận thấy mình chưa thực sự tự tin, đôi khi tôi để mình cuốn theo những cảm xúc của thân chủ khi cô kể về hoàn cảnh gia đình. Đáng ra tôi cần tách biệt cảm xúc của thân chủ và cảm xúc của mình nhiều hơn.*
>
> *(HTH, K49, 2007)*

Một trong những nguyên tắc quan trọng trong tham vấn là giúp cho thân chủ tự đương đầu với vấn đề của họ. Điều này chỉ có thể xảy ra khi nhà tham vấn có sự tin tưởng ở bản thân và đương đầu được với vấn đề của mình. Sự tin tưởng bản thân của nhà tham vấn là tấm gương tốt giúp thân chủ tự đương đầu với vấn đề của bản thân họ. E.D. Neukrug cho rằng: Hầu hết các lí thuyết về tham vấn và trị liệu tâm lí đều nhấn mạnh tầm quan trọng của sự chịu trách nhiệm về cuộc sống cá nhân và sau cùng là ý thức kiểm soát số phận của bản thân. Vì thế khả năng làm mẫu về nội tâm của nhà tham vấn và đưa thân chủ hướng đến ý thức chịu trách nhiệm cao cho tương lai nhìn chung là một phẩm chất quan trọng mà nhà tham vấn phải tôi luyện.

- Có tinh thần khỏe mạnh

Sức khỏe tinh thần của nhà tham vấn có thể tác động tích cực hoặc tiêu cực tới thân chủ. Một nhà tham vấn làm việc nhiều tới mức để cho tinh thần mệt mỏi mà ảnh hưởng tới sự giúp đỡ thân chủ là phi đạo đức.

Có tinh thần khỏe mạnh cũng là một phẩm chất quan trọng của nhà tham vấn. Các nhà tham vấn chuyên nghiệp đều ý thức rõ về điều này nên họ thường tham gia vào quá trình tự trị liệu bản thân (tự phân tích các vấn đề của chính họ), hoặc nhờ sự giúp đỡ của các nhà tham vấn khác. Các nghiên cứu thực tế trên các nhà tham vấn chuyên nghiệp cho thấy những tác động tích cực tới thân chủ sẽ tốt hơn nếu các nhà tham vấn đã trải qua quá trình trị liệu cho chính họ. Việc các nhà tham vấn tham gia vào quá trình trị liệu cho chính mình sẽ làm phát triển khả năng tham vấn của họ. Điều này thể hiện ở một số điểm sau: 1/ Giúp ngăn chặn quá trình nhà tham vấn phóng chiếu những cảm xúc âm tính lên thân chủ. 2/ Do hiểu được vấn đề của mình, nhà tham vấn giúp

cho thân chủ hiểu được vấn đề của họ. 3/ Những khó khăn của thân chủ được nhà tham vấn thấu hiểu. 4/ Có được những cảm giác trực tiếp những gì nhà tham vấn đã trải nghiệm trong quá khứ nay lại lặp lại ở thân chủ.

- Khả năng hợp tác

Phẩm chất này nói lên tính liên kết, tính chấp nhận của nhà tham vấn với thân chủ và với đồng nghiệp của mình. Khả năng xây dựng sự hợp tác phụ thuộc vào nhân cách của nhà tham vấn và quan điểm tiếp cận trong tham vấn. Hai yếu tố này phải có sự thống nhất để đạt được hiệu quả. Ví dụ, quan điểm phân tâm nhấn mạnh đến giới hạn khoảng cách giữa nhà tham vấn và thân chủ. Tuy nhiên một số nhà tham vấn theo trường phái này lại vẫn có thể nhanh chóng xây dựng một mối quan hệ nồng ấm với thân chủ của mình. Cũng như vậy, các nhà tham vấn theo quan điểm nhân văn lại cảm thấy khó khăn trong việc duy trì một mối quan hệ nồng ấm với thân chủ do thiếu khả năng xây dựng sự hợp tác. Tóm lại, nhà tham vấn theo các trường phái tiếp cận thân chủ khác nhau có thể đưa ra những tiêu chí rất khác nhau về nhà tham vấn. Tuy nhiên, những yêu cầu dưới đây đối với một nhà tham vấn là cần thiết cho sự trưởng thành của thân chủ:

- Có hiểu biết về bản thân tốt (nhận biết tốt các cảm xúc, trải nghiệm, sở thích, quan điểm của bản thân).
- Là người cân bằng và phát triển tốt về mặt tình cảm.
- Biết chấp nhận không phê phán, xét đoán; lắng nghe và giao tiếp với thân chủ một cách am hiểu và có mục đích.
- Có khả năng quan sát, hiểu được hành vi bằng lời và không lời dựa trên một phương pháp chẩn đoán thích hợp.
- Có khả năng gây dựng được niềm tin đối với thân chủ và thúc đẩy thân chủ nỗ lực giải quyết vấn đề của họ.
- Có khả năng thảo luận những chủ đề rất nhạy cảm một cách ủng hộ thân chủ để không tạo cho thân chủ mặc cảm, xấu hổ hay sợ hãi.

- Hiểu một cách sâu sắc về vấn đề và con người thân chủ; biết nhận định các vấn đề về bệnh tinh thần, về gia đình và về trẻ em.
- Không tham vấn mang tính hình thức (tham vấn để mà có); tham vấn không phải là làm cho tốt hơn để hài lòng bản thân hoặc mình làm cho người khác hài lòng, mà phải làm cho thân chủ và mình lớn lên.
- Nhà tham vấn nghe nhiều hơn nói, hạn chế nói tối đa nhất là khi thân chủ đang muốn chia sẻ. Không cho lời khuyên, không áp đặt, can thiệp sâu.
- Có khả năng thu thập thông tin và xâu chuỗi lại trong quá trình đánh giá. Có khả năng thiết lập và duy trì được mối quan hệ hỗ trợ mang tính chuyên nghiệp.
- Có khả năng sử dụng các nguồn lực một cách sáng tạo để đưa ra các giải pháp mới đáp ứng với nhu cầu của thân chủ.
- Có khả năng đánh giá toàn diện các nhu cầu của thân chủ và xác định được nhu cầu ưu tiên giải quyết.
- Có khả năng dung hòa và thỏa thuận được với các bên xung đột (nhu cầu, mối quan hệ...).
- Có khả năng áp dụng lí thuyết vào công việc thực tế.

Xét cho cùng, những yêu cầu đối với nhà tham vấn chỉ có ý nghĩa khi đi liền với tiêu chí làm việc có hiệu quả đối với thân chủ. Đặc điểm hiệu quả trong công việc của nhà tham vấn là một tiêu chí phản ánh về tuổi đời, kinh nghiệm và mức độ được đào tạo. Tất cả điều này phải được nhà tham vấn trải nghiệm hòa quyện trong thái độ nồng nhiệt, tích cực và chấp nhận đối với những gì trong con người thân chủ, và cuối cùng, chính thái độ này sẽ tạo ra sự thay đổi ở thân chủ.

Một nhà tham vấn có thể cần rất nhiều phẩm chất tâm lí khác nhau liên quan đến quan điểm nghề nghiệp và quan điểm sống của cá nhân; liên quan đến trình độ hiểu biết chuyên môn và kĩ năng nghề nghiệp; liên quan đến những ứng xử của con người và khả năng nhạy cảm với vấn đề của thân chủ... Các nhà tham vấn

theo quan điểm tiếp cận thân chủ khác nhau thường nhấn mạnh đến những phẩm chất tâm lí khác nhau. Có thể chỉ ra các cách nhìn khác nhau về phẩm chất tâm lí của nhà tham vấn để thấy được tính đa dạng, phong phú trong sự phát triển các phẩm chất nghề trợ giúp - xét từ góc độ hiệu quả công việc.

Anthony Yeo (2005) cho rằng người giúp đỡ bất kể là chuyên nghiệp (nhà tham vấn) hay không chuyên nghiệp cũng phải có một vài số trong những đặc điểm cá nhân như sau[1]: 1/ Biết cảm thông; 2/ Nhạy bén; 3/ Tế nhị; 4/ Điềm tĩnh; 5/ Có kiến thức; 6/ Khoan dung; 7/ Tự nguyện; 8/ Chín chắn; 9/ Nhiệt tình; 10/ Đồng cảm; 11/ Linh động trong phương pháp và thái độ; 12/ Vững vàng; 13/ Cương quyết nhưng thực tế; 14/Hiểu biết; 15/ Tình cảm ổn định; 16/ Vô tư; 17/ Không xét đoán và 18/ Khiêm nhường. Ngoài ra, các đặc điểm như: biết lắng nghe và tỏ ra thật sự chú ý lắng nghe; bảo đảm hành vi và thái độ gương mẫu; ham thích và sẵn sàng gặp mọi người; bảo đảm hành động đi đôi với lời nói; cho lời khuyên đúng đắn; sẵn sàng hy sinh thời gian; có khả năng thấy trước vấn đề; tôn trọng người khác như một cá thể riêng biệt có giá trị nội tại; có kinh nghiệm với những khó khăn trong cuộc sống; có khả năng tôn trọng và giữ gìn quyền lợi của người khác mà không để lộ ra ngoài.

Khi nói về những phẩm chất tâm lí cần thiết cho công việc tham vấn, Hackney và Cormier (1996) lại đưa ra 8 đặc điểm của một người trợ giúp hiệu quả, trong đó bao gồm: 1/ Tự nhận thức và hiểu bản thân, 2/ Sức khoẻ tâm lí tốt, 3/ Nhạy cảm, 4/ Tư tưởng cởi mở, 5/ Khách quan, 6/ Có năng lực chuyên môn, 7/ Đáng tin cậy, và 8/ Sự hấp dẫn với người khác.

Còn Foster (1996) và Guy (1987) đã đưa ra một số yếu tố cơ bản cần có để có thể trở thành một nhà tham vấn chuyên nghiệp như sau[2]:

---

[1] Anthony Yeo, *Bàn tay giúp đỡ* – Lan Khuê dịch; Nhà xuất bản Trẻ; 2005.

[2] Dẫn theo ThS. Nguyễn Thơ Sinh, *Tư vấn tâm lí căn bản*, NXB Lao động, 2006. (cần lưu ý trong cuốn sách này tác giả dùng từ Tư vấn tâm lí theo nghĩa tiếng Anh là Counseling Psychology).

- Tính hiếu kì: bộc lộ tinh thần quan tâm một cách tự nhiên tới người khác.

- Khả năng biết lắng nghe: biết tập trung theo dõi một cách sát sao, chú ý đến người khác. Đây là một vốn quí hết sức cần thiết vì nó kích thích thân chủ tham gia tích cực vào quá trình tham vấn. Thân chủ sẽ chán nản khi nhà tham vấn không còn lắng nghe tốt.

- Tự nhiên trong giao tiếp: khả năng tạo sự cởi mở, thoải mái giúp thân chủ tự tin và giảm thiểu sự căng thẳng vốn ảnh hưởng tới chất lượng tham vấn.

- Đồng cảm và hiểu biết: khả năng liên hệ mình vào hoàn cảnh của người khác, ngay cả chuyện thân chủ là người khác phái, khác văn hóa, khác biệt về điều kiện sống, hoàn cảnh sống.

- Hiểu biết về tình cảm: Khả năng kiềm chế bản thân, có thể đối diện một cách tự tin với những mức độ cảm xúc khác nhau từ quá trình tham vấn, trưởng thành vững vàng về mặt cảm xúc.

- Tỉnh táo nội tâm: Khả năng tĩnh tâm để tự đánh giá bản thân, suy xét nội tâm, để có thể tự hoàn thiện bản thân.

- Khả năng biết quên mình: Nghĩ đến lợi ích của người khác trước, ngay cả trường hợp lợi ích của người khác ảnh hưởng đến lợi ích của bản thân.

- Không sa ngã trong tình cảm: Khả năng kiềm chế trong khi tham vấn với thân chủ khác phái, tránh những cảm xúc thiên về nhục thể, thiếu lành mạnh.

- Tin tưởng vào năng lực của thân chủ: Khả năng chấp nhận năng lực của thân chủ ở một giới hạn nào đó khi không tiếp cận trực tiếp. Nhà tham vấn sẽ không lạm dụng vị trí của mình để lấn lướt, chỉ thị, hướng dẫn sai lệch.

- Khả năng biết cười: Cần có tính khôi hài trong những trạng huống éo le của cuộc sống, biết lạc quan và không quá gò bó. Ứng dụng tính khôi hài để giảm căng thẳng và khơi dậy tinh thần lạc quan trong cuộc sống.

Theo tác giả, ngoài những yếu tố trên thì một nhà tham vấn làm việc có hiệu quả cũng cần đến những khả năng ứng dụng các khám phá khoa học kĩ thuật trong công tác của mình. Họ cần có kiến thức để duy trì cho mình một sự cân bằng về tình cảm. Sự cân bằng về tình cảm trong cuộc sống ấy sẽ giúp họ trở thành nhà tham vấn làm việc tốt. Điều này cũng dễ hiểu vì nếu một nhà tham vấn không có cuộc sống ổn định, anh ta sẽ không thể công tác tốt trong quá trình tham vấn với thân chủ.

Với những đòi hỏi về các phẩm chất của nhà tham vấn như Anthony Yeo nêu ở trên, có thể nói rằng: Nhà tham vấn là người hội tụ mọi sự tinh túy mà con người có thể có trong tương giao với những người xung quanh, với công việc, với thể chế và với chính bản thân mình. Điều này nói lên rằng, trong tiến trình trở thành một người giúp đỡ chuyên nghiệp, các cá nhân không ngừng phấn đấu để hoàn thiện bản thân mình và nghề nghiệp của mình. Và, điều này phải trở thành "niềm mơ ước lí tưởng" cho những nhà tham vấn thực sự muốn "giúp đỡ người khác là giúp đỡ chính họ".

Quay lại với những yêu cầu về phẩm chất tâm lí của nhà tham vấn trong thực hành nghề trợ giúp, thật mệt mỏi khi đọc được hết những yêu cầu mà các nhà tham vấn trên thế giới, như C. Rogers; E. Neukrug; A. Yeo, Hackney và Cormier; Foster và Guy nêu ra ở trên, trong khi mỗi chúng ta cũng có những cách nhìn riêng của mình về phẩm chất của một người giúp đỡ chuyên nghiệp. Điều này nói lên rằng, chúng ta - những người muốn giúp đỡ người khác trưởng thành hãy cứ là mình, với những ưu và nhược của mình. Vấn đề là người mà chúng ta giúp đỡ đã tìm được niềm vui sống và tự vượt qua được những khó khăn của họ.

III. THÂN CHỦ VÀ NAN ĐỀ CỦA THÂN CHỦ

1. Thân chủ

Thân chủ là một người/một nhóm người bình thường, người có vấn đề, người mất cân bằng, hoặc người có rối loạn tâm lí.

Khi nói về quan niệm của nhà tham vấn đối với người xin trợ giúp, Carl Rogers tâm sự rằng ông chưa bao giờ cảm thấy thoải mái với thuật ngữ bệnh nhân (patient). Ông là người rất ý thức không chỉ trong việc tìm kiếm một thuật ngữ thích hợp để nói về những người có nan đề muốn được giúp đỡ, mà trong cả thái độ bày tỏ sự tôn trọng đối với họ. Dù không thực sự hoàn hảo, song thuật ngữ thân chủ, hay khách hàng (client) với ông thoả mãn tương đối nhiều khía cạnh của mối quan hệ trợ giúp. Theo Carl Rogers, thân chủ là người tự chịu trách nhiệm, dù tìm đến một ai đó để nhờ giúp đỡ, song sự lượng giá và quyết định vẫn thuộc về chính bản thân thân chủ. Và anh ta không đặt mình vào bàn tay của một ai khác. Anh ta giữ óc phán đoán riêng[1]. Với quan niệm cho rằng sự tiến bộ của thân chủ luôn bắt đầu và kết thúc từ chính sự nỗ lực của thân chủ, nên các nhà tham vấn thường nhìn nhận thân chủ là người có giá trị; độc đáo; có hiểu biết và luôn muốn thay đổi với sự hỗ trợ của nhà tham vấn. Chính như vậy anh ta mới cần đến sự giúp đỡ của nhà tham vấn. Đối với thân chủ, việc quyết định đến với các dịch vụ tham vấn chính là bước đầu của sự thay đổi trong họ.

Thông thường, những khó khăn mà thân chủ có thể gặp phải khi tìm kiếm dịch vụ trợ giúp thường nằm trong chính bản thân thân chủ, như sợ bị người khác có thể đánh giá là "không bình thường", "bất lực"; khó khăn trong việc chấp nhận những điểm hạn chế của mình; khó khăn khi phải nói ra những vấn đề riêng tư, thầm kín của mình với "người ngoài"; sợ phải đối diện với những nan đề là nguyên nhân gây đau khổ, mà bản thân đang cố né tránh và điều khó khăn hơn cả là sợ phải thay đổi niềm tin, giá trị và thói quen hành vi cố hữu của bản thân.

---

[1] Carl R. Rogers & David E. Russell. Carl Rogers, *The Quiet Revolutionary- An oral history*. California: Penmarin Books, 2002, p.245.

Bản chất của con người là thiện với những khuynh hướng tiến đến phát triển tiềm năng và xã hội hoá. Nhưng có những người bị vướng mắc chỗ nào đó và cần được trợ giúp để tìm lại nguồn lực căn bản nơi bản thân mình. Phương pháp thân chủ trọng tâm đặt sự tin tưởng, sức bật dậy nơi con người, và cung cấp mọi điều kiện để giúp thân chủ đối diện với chính mình, nhằm giải toả sự bế tắc của bản thân. (Carl Rogers)

Thông thường khi một người có vấn đề không tự giải quyết được mới cần đến sự trợ giúp của nhà tham vấn. Trong tham vấn hiện đại, thân chủ được nhìn nhận là một thực thể chủ động, tích cực, làm chủ bản thân, tự quyết định vấn đề của bản thân khi có sự giúp đỡ của nhà tham vấn. Thân chủ là người duy nhất biết rõ về mình và nan đề của mình, nhưng luôn tự hỏi phải làm gì bây giờ, đôi khi thân chủ rơi vào tình trạng hoang mang không ý thức được tâm trạng và hành vi của mình. Hoặc thân chủ biết phải làm gì nhưng dễ nản chí vì thấy nhiều chướng ngại phải vượt qua, hoặc thiếu tự tin về mình. Vì vậy, họ cần đến sự giúp đỡ chuyên nghiệp để tự tin giải quyết nan đề của mình. Thân chủ là người duy nhất tự giúp bản thân thoát khỏi nan đề. Như vậy, thân chủ đến với nhà tham vấn vì có nhu cầu cần trò chuyện, cần bộc lộ tình cảm hiện tại của mình và cần đến sự thông cảm, tin tưởng của nhà tham vấn. Thân chủ đến tham vấn với hi vọng được soi sáng, được giúp đỡ để vững tin vào quyết định của mình.

Carl Rogers (1951), người sáng lập ra phương pháp “Thân chủ trọng tâm", cho rằng thân chủ là người có những nguồn lực nội tại đối với sự tự am hiểu bản thân, đủ để thay đổi quan niệm về bản ngã, những thái độ, hành vi, để vươn tới toàn bộ năng lực tiềm tàng trong mình. Thân chủ là chuyên gia giỏi nhất về vấn đề của họ. Vì vậy, quá trình tham vấn phải đặt sự tin tưởng hoàn toàn vào thân chủ, chấp nhận toàn bộ con người thân chủ để thân chủ tự tìm ra đường đi, tự quyết định vấn đề của chính mình. Thân chủ trọng tâm theo phong cách Carl Rogers còn được gọi là nhà trị liệu không hướng dẫn (non-directive therapist), do xuất

phát từ quan niệm rằng những chỉ thị, hướng dẫn của nhà trị liệu làm rối tiến trình trị liệu. Và như vậy, ông từ bỏ dứt khoát việc diễn giải, chẩn đoán hay khuyên nhủ từ nhà trị liệu.

Một cá nhân trở thành thân chủ khi:

- Biết là mình có nan đề và nhận biết được nan đề của mình. Biết rằng mình không tự giải quyết được nan đề đó.

- Chấp nhận sự giúp đỡ chuyên môn, chấp nhận nói ra vấn đề của mình một cách khách quan nhất. Sẵn sàng đón nhận cách nhìn nhận mới và thay đổi hành vi, cách sống mới, nếu cần.

- Chấp nhận tốn kém thời gian, công sức và tiền bạc cho việc giải quyết nan đề của mình.

Trong các ngành trợ giúp, ví dụ như ngành Công tác xã hội (đặc biệt là ở Việt Nam), đối tượng hưởng lợi là những người dễ bị tổn thương tâm lí, họ không tự vượt qua được các vấn đề của họ, như người nghèo, người bệnh, trẻ em, người già... Những nhóm người này thường thuộc diện "bảo trợ xã hội", họ được hưởng miễn phí dịch vụ trợ giúp của xã hội. Vì vậy, khái niệm "thân chủ" (người chủ) hay " khách hàng " (thượng đế) đối với nhóm người xin trợ giúp này đôi khi không thật sự phù hợp, vì dịch vụ trợ giúp cho họ hiện nay là miễn phí. Đôi khi người ta sử dụng khái niệm "Người xin trợ giúp"[1], "Người nhận công tác xã hội"[2], hoặc gọi là "Đối tượng", trong khi với các bác sĩ tâm thần, khái niệm "bệnh nhân" lại luôn được sử dụng. Trong giáo trình này, chúng tôi sử dụng thuật ngữ "Thân chủ" để chỉ những người xin trợ giúp tâm lí.

2. *Nan đề của thân chủ*

Nan đề của thân chủ được hiểu là vấn đề nan giải của người có nhu cầu được giúp đỡ bởi nhà tham vấn. Trong tham vấn, khi nói đến “Nan đề” người ta liên tưởng đến những khó khăn tâm lí.

---

[1] Daigniault Michel (Nguyễn Phương Hoà & Lưu Song Hà dịch), *Giáo trình mối quan hệ trợ giúp*, Viện Tâm lí học, 2001.

[2] Trần Đình Tuấn, *Bài giảng Công tác xã hội - lí thuyết và thực hành*, ĐHKHXH&NV, Bộ môn Công tác xã hội, 2009.

Từ thông dụng nhất có thể gọi là "Vấn đề của thân chủ". Trong khi ngành Công tác xã hội thường sử dụng khái niệm này bằng thuật ngữ "Vấn nạn".

Với người có nan đề, nếu họ không tự giải quyết được, họ sẽ mất cân bằng về tâm lí, thậm chí kéo theo những rối loạn về hoạt động sinh lí và ứng xử rối loạn về hành vi xã hội. Với những rối loạn tâm lí phức tạp, sự trợ giúp cần mang tính nghề nghiệp với sự giúp đỡ của nhà tham vấn hoặc nhà tâm lí học lâm sàng.

Thông thường các sự kiện gây ra nan đề làm xáo trộn cuộc sống cá nhân có thể là: nhu cầu cá nhân không được thỏa mãn; kinh tế bị sa sút đột ngột hoặc kéo dài vượt ngưỡng chịu đựng của cá nhân; những thất bại trong nghề nghiệp, trong tình cảm và sự kém thích nghi; các áp lực xã hội liên quan đến môi trường làm việc, lối sống, văn hóa, tôn giáo, hay những cạnh tranh, chèn ép, kì thị... mà có thể cá nhân là nạn nhân, người chứng kiến hoặc cảm nhận mình là nạn nhân.

Về phía chủ quan cá nhân, những người có tính thụ động, những người không có tính chịu trách nhiệm, người thiếu nghị lực và kiên nghị trong hành động, hay dựa dẫm vào các quyết định của người khác hay những người làm việc ngẫu hứng, hành động thường không theo mục tiêu; người hay đổ lỗi, không cân bằng trong đời sống lí trí và tình cảm... sẽ dễ bị nan đề hơn những người khác. Mặt khác, quan niệm có nan đề hay không tùy thuộc vào cách nhìn nhận của mỗi cá nhân. Có những sự việc, hiện tượng đối với ai đó rất quan trọng, gây nên một sự bất ổn ở họ, vì vậy họ cần đến sự giúp đỡ của nhà tham vấn. Nhưng vẫn sự việc đó, đối với người khác "nó" không gây ra vấn đề gì. Vì vậy, "nó" đã không làm họ bận tâm. Vì thế, họ không cần đến một sự trợ giúp bên ngoài. Xét từ chuẩn mực và đánh giá xã hội, có thể kể ra một số biểu hiện của nan đề mà cá nhân cần được tham vấn:

- Cá nhân luôn không *hài lòng* và thấy *khó chịu* vì một mối quan hệ nào đó.
- Cá nhân thường *gây bất bình* với những người xung quanh.

- Cá nhân xuất hiện cá tính hiếm thấy và không có trong hành động tiền lệ.
- Cá nhân thấy *buồn chán, lo âu, căng thẳng đau khổ, sợ hãi,* những điều này lặp đi, lặp lại và ảnh hưởng đến hoạt động của thân chủ.
- Cá nhân *nói nhiều* trong một thời điểm và luôn cảm thấy không hài lòng.
- *Nhận thức phi lí* của cá nhân thể hiện ở hành động mà người khác cho là không bình thường.
- Cá nhân *không thích nghi hoặc khó thích nghi,* luôn hành động ảnh hưởng đến mục tiêu hoặc những hoạt động bình thường của cá nhân và những người xung quanh.

Thực tế tham vấn cho thấy những nan đề phổ biến có thể cần được trợ giúp thường là lo âu, chán nản, sự tự ti, nỗi sợ hãi, sự phòng vệ thái quá và sự mặc cảm bản thân.

Khi cá nhân ý thức được nan đề của mình và với sự giúp đỡ chuyên môn, họ sẽ vượt qua được những khó khăn của bản thân, đương đầu được với thực tế gây ra rối nhiễu tâm lí. Trong thực tế, nhiều khi cá nhân không nhận ra được là mình đang có nan đề do thiếu hiểu biết, do không thừa nhận sự "không bình thường" nơi mình, hoặc do không muốn người ngoài biết những rắc rối của mình. Việc lưu giữ lâu ngày những cảm xúc âm tính sẽ gây ra những hành vi chống đối mang tính huỷ hoại. Trong trường hợp nặng, cơ thể không còn khả năng chống đỡ sẽ bị rối loạn cả về thực thể và tâm lí.

3. Các cơ chế phòng vệ khi có nan đề

Trong cuộc sống những lo sợ tự nhiên vốn có của cá nhân như sợ bị hắt hủi, bị bỏ rơi, bị cô lập, bị thất bại, bị thiến, bị mất kiểm soát bản thân, bị sa sút, bị chê cười v.v... đã khiến cho "cái tôi" - vùng ý thức - tìm các phương thức ứng xử hay các chiến lược đối phó nhằm giảm thiểu hay giải thoát khỏi những lo sợ đó. Thông thường các cá nhân có những kiểu hành xử như: Trò

chuyện với những người xung quanh, những người đáng tin cậy để nhận được những lời khuyên hoặc suy xét về nguyên nhân gây ra lo âu và tự đưa ra những sách lược ứng phó. Một số người dùng các chất kích thích như thuốc lá, rượu, bia, ăn uống, ma túy, tình dục hoặc tham gia vào các hình thức thể thao, đi chùa, hay trốn vào giấc ngủ nhằm trấn áp lo sợ, thậm chí có người giải thoát sự lo sợ bằng cái chết. Như vậy, ở bình diện ý thức cá nhân đã nỗ lực rất nhiều để vượt qua lo hãi. Tuy nhiên có những lo hãi mà con người không thể chế ngự hay làm mất đi được, vì vậy, một cách bản năng cái tôi (bản ngã) đã "đẩy", "dồn nén" chúng vào vùng vô thức. Và như vậy các cơ chế phòng vệ cá nhận xuất hiện. Các cơ chế phòng vệ cái tôi là những kiểu ứng xử mà cá nhân không ý thức được nhằm bảo vệ cá nhận thoát khỏi sự lo sợ, căng thẳng. Theo Freud, trong cuộc sống những sự lo lắng tác động đến thần kinh và gây ra những xung đột nội tâm giữa Cái Nó, Cái Tôi và Cái Siêu Tôi của một cá nhân. Freud cho rằng dù các cơ chế phòng vệ diễn ra trong hành vi bình thường của con người thì chúng cũng ngăn trở khả năng của con người ứng phó với các vấn đề vô thức của mình. Chính vì vậy, họ cần sự giúp đỡ của các nhà tham vấn và trị liệu tâm lí.

Các cơ chế phòng vệ cái tôi được Sigmund Freud, Anna Freud và những người theo trường phái phân tâm phát hiện sau này, chúng được phân tích rất nhiều trong tham vấn, trị liệu nhằm giúp thân chủ ý thức tốt hơn về những vấn đề đang xảy ra với bản thân và cá nhân cần phải đương đầu với chúng. Có thể giải thích một cách kĩ hơn sự xuất hiện của các cơ chế phòng vệ cái tôi như sau: Khi chúng ta bất lực hoặc không còn đủ khả năng kiểm soát một số tình huống của cuộc sống thì chính là lúc nan đề xuất hiện, chúng kéo theo sự đau khổ, bực dọc, mặc cảm tội lỗi... Một cách vô thức chúng ta có khuynh hướng dựng nên những ý tưởng, hành vi giả nhằm làm vơi đi cảm xúc âm tính ở bản thân.

Có thể nói các cơ chế phòng vệ cái tôi là những hành vi được hình thành để chống lại sự lo âu do kinh nghiệm tuổi thơ và kí ức về nó gây ra. Chức năng của cơ chế phòng vệ là tránh cho cá nhân khỏi nhận biết nỗi đau mà họ đang trải nghiệm. Hay nói một cách khác,

đó là cơ chế tâm lí ứng xử nhằm tạo lập thế cân bằng của bản ngã khi con người cảm thấy mất kiểm soát cảm xúc do sự xung đột, sự mất cân bằng, sự mâu thuẫn giữa "cái nó" - vùng vô thức và "cái siêu tôi" - vùng siêu thức. Như vậy, khi con người không còn đủ khả năng kiểm soát hữu hiệu một số tình huống của cuộc sống, thì các cơ chế tự vệ sẽ là những chiến lược cho phép bản ngã bù trừ sự bất lực của mình một cách vô thức, bằng cách làm giảm thiểu stress và sự lo âu kèm theo. Những cơ chế tự vệ này thực tế nhằm tạo cho con người những khoái cảm, đôi khi thực tế nhưng thường là tưởng tượng, hoặc xa vời thực tế hoặc phủ nhận thực tế.

Khi các nhà tham vấn có hiểu biết tốt về các cơ chế phòng vệ ở thân chủ, họ sẽ giúp thân chủ nhìn nhận thực tế của mình như nó vốn có, thay vì không thể chịu đựng được sự quá tải của những lo âu, giận dữ dẫn đến những hành vi trốn tránh không phù hợp, như sự kìm nén (kiềm chế), sự phóng chiếu (đổ lỗi cho người khác), sự né tránh, sự bù trì, viện lí lẽ (hợp lí hóa hành vi), sự chuyển di ("giận cá chém thớt"), sự thoái bộ (biểu hiện hành vi của trẻ con), sự thăng hoa (siêu thoát vào các hoạt động sáng tạo nghệ thuật), sự huyễn tưởng (suy nghĩ mơ mộng), sự đồng nhất hoá (bắt chước người khác), sự phủ định (không thừa nhận hoặc cự tuyệt) và sự hình thành phản ứng ngược (hành động bên ngoài ngược với suy nghĩ bên trong).

Dưới đây là những cơ chế tự vệ cho phép bản ngã (cái tôi) bù trừ sự bất lực của mình một cách vô thức. Điều này có thể làm vơi đi cảm xúc tiêu cực ở bản thân. Tuy nhiên về lâu dài sẽ dẫn tới những mâu thuẫn nội tâm, những rối nhiễu, những bất lực trước cuộc sống. Sự dối mình một cách vô thức được thể hiện qua các cơ chế tự vệ dưới đây:

- Cơ chế dồn nén, kiềm chế

Đó là sự cố tình gạt ra ngoài ý thức những ý nghĩ, cảm xúc, kinh nghiệm không vui của cá nhân, mà nếu gợi lên thì khó chấp nhận, không thể chịu được.

Chúng ta dồn nén, kiềm chế các cảm xúc tiêu cực, những sự lo âu trên bằng cách tảng lờ, tránh đề cập đến, hay cho rằng nó

không tồn tại. Đó là một sự chế ngự những lo lắng, không cho chúng phát lộ ra bên ngoài. Nhưng những sự kiện bị dồn nén này thường vô tình thoát ra bằng sự lỡ lời, nói nhịu, lỡ tay, bằng những hành vi vô thức, hoặc bằng một số chứng rối nhiễu khác. Theo Jo. Godefroid[1], dồn nén là nén vào vô thức sự ham muốn hoặc tình huống xung đột - một sự quên chủ động.

Quên lãng là một trong những biểu hiện cơ bản do cơ chế dồn nén, kiềm chế gây ra. Ví dụ, ta luôn tâm niệm là phải đến mừng sinh nhật bạn, phải đến đám cưới con ông X nào đó. Trong ý thức, chúng ta biết đó là những điều quan trọng cần làm, nhưng trong vô thức chúng ta không mặn mà gì về những điều này. Vì vậy, đến ngày sinh nhật, ngày đám cưới chúng ta đã vô tình quên không đến. Hay trường hợp vị thủ trưởng nọ hăm hở tổ chức một cuộc họp "quan trọng" như ý thức mách bảo. Nhưng khi trịnh trọng đọc "lời khai mạc" thì ông ta lại nhỡ lời tuyên bố "bế mạc" cuộc họp. Có thể trong vô thức ông ta không cho rằng cuộc họp này là quan trọng và ông ta không muốn có nó, nên đã nhỡ lời. Hoặc, bà mẹ chồng thay vì nói với cô con dâu tương lai là "Chào con" thì lại nói nhầm là "Tạm biệt"...

Trong tham vấn, đôi khi các thân chủ nói "Tôi không nhớ" hay "Tôi đau đầu quá". Có thể lúc đó họ đã không nhớ hoặc đau đầu thật sự khi nhà tham vấn hỏi về một vấn đề, mà vấn đề đó nếu nhớ lại sẽ làm cho họ căng thẳng, lo lắng hay tức giận... Cơ chế dồn nén, kiềm chế giúp thân chủ tránh được những chuyện không vui. Nhà tham vấn cần từ từ giúp thân chủ đối mặt với những nguyên nhân gây ra cơ chế dồn nén của họ, vì đây có thể là một trong những nguyên nhân khiến thân chủ không tự đương đầu giải quyết được vấn đề của mình, nên đã phải nhờ đến các chuyên gia tham vấn.

- Cơ chế phóng chiếu

Là gán cho người khác những ý nghĩ, lỗi lầm do mình gây ra; phóng lên, gán cho người khác những cảm xúc, ham muốn mà

[1] Jo.Godefroid, *Những con đường tâm lí học tập 3*, NXB Pierre Mardage Liege – Bruxelles, 1987, Trung tâm nghiên cứu Tâm lí trẻ em, tủ sách NT 1998.

không thể chấp nhận của chính bản thân; quy kết, đổ lỗi cho người khác khi chúng ta phạm lỗi; trách người khác về hành động của chúng ta. Cơ chế phóng chiếu giúp chúng ta tránh được sự lo hãi do mình gây ra, do không thừa nhận những ham muốn, lỗi lầm không thể nói ra hay không thể đạt được của chính mình. Phóng chiếu là một cơ chế tự vệ nhằm giữ thăng bằng cho bản thân. Đó là cơ sở cho việc hình thành các triệu chứng hoang tưởng.

Ví dụ: Đổ lỗi cho số phận, hoặc trách móc người khác theo kiểu "Do mày mà tao bị...". Những người thích dựa dẫm, ỷ lại vào người khác khi thất bại luôn trách cứ người khác, thay vì nhìn thẳng vào lỗi của mình. Hay cô sinh viên luôn phàn nàn người cùng phòng hay "buôn dưa lê" trong khi cô ta là người hay đưa chuyện; còn cầu thủ đá trượt quả bóng trước gôn, thay vì tự trách mình anh ta lại đạp chân xuống ngọn cỏ như thể ngọn cỏ là nguyên nhân cản trở quả bóng bay vào gôn. Những phẩm chất như tôn trọng, chấp nhận, không phán xét thân chủ của nhà tham vấn có thể giúp cho thân chủ đối mặt với vấn đề của họ, hướng tới trách nhiệm của bản thân hơn là đổ lỗi ra bên ngoài.

- Cơ chế né tránh, phủ định hoặc cự tuyệt

Là từ chối một cách vô thức một hiện thực đang xảy ra. Là sự gạt bỏ một ý nghĩ, một biểu tượng trong đầu và nếu nó xuất hiện thì xem như không phải do bản thân nghĩ đến. Chúng ta né tránh sự thật, sự đau buồn hay sợ hãi bằng cách ứng xử làm ngơ như không có chuyện gì xảy ra. Điều này nếu vượt quá giới hạn sẽ trở thành sự trốn thoát thực tế.

Trong cuộc sống, nhiều người tin rằng chỉ cần lờ đi, để mặc kệ nó rồi sự việc xấu hay cảm xúc đau buồn sẽ qua đi, và như thế nan đề sẽ biến mất. Ví dụ: Ông bố biết mình có bệnh nặng thay vì bàn bạc với những người trong gia đình để lo chữa trị, ông lại cho mình hoàn toàn khỏe mạnh, đặt ra nhiều kế hoạch hoạt động cho tương lai, nhưng lại ngăn cấm mọi người không được nói đến tình trạng bệnh của mình. Hay như ở cơ quan nọ, mỗi năm người ta cho cán bộ khám sức khỏe định kì, nhưng chị nọ đã không đi khám ngay cả khi chị ta đã đứng trước cửa phòng khám. Chị ta sợ phải biết thực tế

bệnh trạng của mình, vì vậy muốn làm ngơ coi như là "không có gì xảy ra". Hoặc bà cụ hàng xóm 80 tuổi cứ khăng khăng nói là không bao giờ nghĩ đến cái chết.

Cơ chế né tránh, phủ định thường xảy ra trong các gia đình có trẻ chậm phát triển tâm thần. Nhìn chung về ý thức các cha mẹ này đều nhận thức rõ tình trạng rối loạn của con. Bằng một một ứng xử hết sức vô thức họ đã phủ nhận, cự tuyệt với sự thật. Vì sự thật này khiến cho họ sợ hãi, căng thẳng. Đó là cách phòng vệ của cái tôi. Với người có HIV cũng vậy. Ở giai đoạn đầu bị nhiễm HIV họ thường từ chối, cự tuyệt kết quả xét nghiệm, họ đi kiểm tra nhiều lần với hy vọng rằng kết quả bị nhầm với ai đó, mặc dù trong ý thức họ biết rất rõ mình đã bị HIV và do nguyên nhân nào. Chỉ cần nghĩ đến cái chết đã khiến họ sợ hãi, nên để giải thoát sự căng thẳng, cơ chế phủ định và cự tuyệt xuất hiện để giữ cho cái tôi được cân bằng.

Trong tham vấn, không ít thận chủ mong muốn nhà tham vấn giúp đỡ giải quyết vấn đề của mình nhưng họ lại không chịu nói ra nan đề, hoặc chỉ nói một phần sự thật của nan đề. Rốt cuộc ca tham vấn bị thất bại. Khi nhà tham vấn nhận thấy thân chủ né tránh nói về nan đề của họ, một mặt nhà tham vấn cân nhắc tránh cho thân chủ cảm thấy bẽ bàng trước sự thật phũ phàng, tránh cho thân chủ thêm một lần tổn thương khi phải nhớ về cái quá khứ mà thân chủ muốn chôn vùi. Tuy nhiên, nhà tham vấn cũng chẳng giúp được gì cho thân chủ khi họ cũng rơi vào cơ chế né tránh, làm ngơ. Khi thân chủ có nan đề thì cần phải được đối mặt. Còn đối mặt như thế nào thì đó là kĩ năng và kinh nghiệm của nhà tham vấn.

- Cơ chế bù trừ

Chúng ta che đậy một lỗi lầm, một khuyết điểm hoặc muốn khắc phục những yếu kém về thân thể hoặc tâm trí của mình bằng cách phát triển một nét tính cách hay làm một hành động tích cực mà người khác chấp nhận được. Hay nói đơn giản là khi chúng ta cảm thấy yếu kém ở một khía cạnh nào đó, ta sẽ vượt lên ở một lĩnh vực khác hoặc phóng đại đặc điểm tích cực để che giấu, bù trừ những đặc điểm yếu kém mà không khắc phục được.

Ví dụ: Học sinh yếu kém về học lực có thể phát triển một nét tính cách ứng xử tôn trọng người khác, hay giúp đỡ người khác để có được sự tôn trọng ở những người xung quanh, để bù trừ sự yếu kém về học hành của mình. Hoặc một người hung hăng với bạn bè có thể trở thành ngôi sao bóng đá được kính trọng; người phụ nữ không có khả năng sinh con đã trở thành một người bảo mẫu lí tưởng, hành vi này bù trừ cảm giác thiếu hụt của mình; hoặc một người bị thọt chân lại phát triển thú đi du lịch, anh ta đã đi rất nhiều nơi để chứng minh cho bản thân hoặc người khác rằng anh ta không thua kém ai cả. Việc bù trừ bằng cách đi lại nhiều như vậy giúp anh ta thoát khỏi ý nghĩ về sự thiếu hụt, sự "kém cỏi" của mình.

Trong cuộc sống sẽ là tuyệt vời khi mỗi cá nhân phát triển tối đa các năng lực của bản thân. Tuy nhiên nếu sự cố gắng này xuất hiện như là một cơ chế phòng vệ của bản ngã (cái tôi) thì nó sẽ không bền vững, nó chỉ như một sự khỏa lấp, bù trừ tạm thời khi cá nhân căng thẳng, lo lắng vì cảm thấy không bằng người khác nên phải bù trừ một cái gì đó. Trong quá trình tham vấn, nếu nhà tham vấn nhận thấy thân chủ có cơ chế bù trừ - làm để chứng minh một sự thiếu hụt nào đó thì phải giúp anh ta nhìn trực diện vào vấn đề của mình, giúp thân chủ nhìn vấn đề của mình như nó vốn có. Khi nhận thức được thực tế vấn đề của mình, thân chủ có thể cải thiện được nó.

- Cơ chế hợp lí hóa

Là tìm cách lí giải, biện minh cho hành vi vô lí bằng cách gán cho nó những nguyên nhân có vẻ hợp lý, đưa ra những lí lẽ để biện minh một cái Tôi méo mó của mình. Hay có thể nói là cá nhân viện ra lí lẽ không đúng sự thật nhưng có vẻ logic, được xã hội chấp nhận để giải thích, thanh minh cho hành động hoặc cảm xúc không hay của mình; tìm lí do xác đáng để biện minh cho việc không thể tiến hành được, hoặc ngược lại để giải thích cho một ứng xử không thể chấp nhận được.

Ví dụ: Bà mẹ đánh con và cảm thấy có lỗi nên thanh minh rằng: “Tôi đánh nó để nó nên người”; “Yêu cho roi cho vọt”;

hoặc người anh thiếu quan tâm và không có trách nhiệm với người em thì lại nói: "Phải để cho nó tự lập trong cuộc sống nó mới nên người"; hay như người chồng trong quá trình làm thủ tục li dị với vợ đã nhất quyết đòi tòa án cho nuôi hai đứa con với lí do rằng đứa trẻ sẽ bị hư hỏng nếu ở với mẹ chúng, vì mẹ chúng hư hỏng khi đòi bỏ anh ta, rằng anh ta rất thương con và trước mắt quan tòa anh ta đóng vai là một người cha tốt, một người vì gia đình. Trong khi trên thực tế anh ta không có trách nhiệm với vợ con và anh ta cũng không có điều kiện nuôi con. Việc đưa ra lí do bề ngoài có vẻ hợp lí là để che giấu lí do, động cơ bên trong là nhằm làm người vợ đau khổ. Như vậy, với cơ chế viện lí lẽ, cá nhân đã quy gán hành vi không thể chấp nhận của mình bằng những lí do mà xã hội có thể chấp nhận được, trong khi thực tế hành vi đó không phải bắt nguồn từ lí do như cá nhân đưa ra.

Khi thân chủ sử dụng cơ chế viện lí lẽ để hợp pháp hóa hành vi của mình thì có thể thân chủ là người hay né tránh, người thiếu tự tin và không thừa nhận lỗi lầm của mình. Mặt khác, thân chủ là người sợ bị đánh giá. Nhà tham vấn có giúp được thân chủ giải thoát khỏi cơ chế viện lí hay không phụ thuộc vào việc nhà tham vấn có hiểu được động cơ thực sự của hành động đó hay không và sự bày tỏ thái độ tôn trọng của nhà tham vấn đối với thân chủ.

- *Cơ chế chuyển di*

Đó là sự chuyển cảm xúc hay phản ứng tiêu cực của mình từ một đối tượng này sang đối tượng khác hoặc sang đồ vật. Chúng ta thay thế một hành động không thể thực hiện được bằng một hành động có thể thực hiện được nhằm giải tỏa cảm xúc tiêu cực. Trong dân gian, hiện tượng này gọi là "Giận cá chém thớt".

Ví dụ, thay vì giận thủ trưởng hoặc cần phải dàn xếp với thủ trưởng vì hành động thô lỗ với mình, người chồng lại về quát vợ, mắng con; hoặc như cậu học sinh tức giận cô giáo nên xé sách vở. Như vậy, cá nhân đã trải qua sự tức giận với thủ trưởng, với cô giáo khi những người này đã làm tổn thương anh ta, nhưng anh ta

không thể trút giận lên những người đó được vì những quy tắc chuẩn mực không cho phép, hoặc anh ta cảm thấy không nên làm hay không dám làm, nên anh ta đã chuyển sự gây hấn của mình lên vợ con hoặc các đồ vật thay vì lên thủ trưởng hay cô giáo.

- Cơ chế thoái lùi

Khi bị rơi vào tình huống hẫng hụt, con người có thể né tránh căng thẳng, tức giận bằng cách biểu hiện những hành vi của trẻ thơ. Thoái lùi là quay trở lại giai đoạn kém phát triển của chức năng tâm lí với những biểu hiện của tính trẻ con (nhi hoá).

Ví dụ: Trong quá trình tham vấn, sự xuất hiện cơ chế thoái lùi thời thơ ấu ở thân chủ thể hiện ở hành động nhõng nhẽo, giậm chân, mút tay, cắn móng tay, la hét, mách người lớn... thể hiện nét hành vi phụ thuộc vào người lớn - những hành động của một đứa trẻ nhỏ ở người lớn tuổi cho phép nhà tham vấn nghĩ tới sự căng thẳng, sự lo lắng, giận dữ, hay sự thiếu tin tưởng vào bản thân của thân chủ.

- Cơ chế thăng hoa

Là sự hoạt hóa những xung lực bản năng không được thỏa mãn do bị cấm kỵ, không được chấp nhận vào những hoạt động được xã hội đề cao như nghệ thuật, khoa học, tôn giáo nhằm hướng tới một mục đích cao đẹp, thích nghi được với xã hội. Như vậy, với một số cá nhân khi tính dục không được thoả mãn, không đạt được như ý muốn thường thăng hoa vào các hoạt động được xã hội chấp nhận, đặc biệt là lĩnh vực sáng tạo nghệ thuật nhằm mang đến sự thoả mãn cá nhân thực sự.

Ví dụ: Một người có xu hướng mạnh mẽ về tính dục có thể trở thành một hoạ sĩ hay một nhà chụp ảnh khoả thân. Người có xung năng ác dâm khi bị dồn nén, bị cấm kỵ thời thơ ấu lớn lên có thể trở thành các đồ tể hoặc phẫu thuật viên giỏi. Hay ở gia đình nọ, vợ chồng bất hòa không cứu vãn nổi hoặc bất lực không dạy được con nên họ đã thăng hoa vào các hoạt động có ý nghĩa xã hội. Người chồng trở nên say mê nghiên cứu khoa học, cứ như thể nếu anh ta không làm việc như vậy thì khoa học bị giậm chân; còn bà vợ thì trở thành nhà hoạt động từ thiện đáng kính,

khi bà ta bỏ ra nhiều thời gian và tiền bạc để chăm lo cho những đứa trẻ có HIV hay bị mồ côi sống trong chùa.

Bằng kĩ thuật trò chuyện, nhà tham vấn có thể lôi ra ánh sáng những bản năng vô thức không được thỏa mãn của thân chủ bị dồn nén xả trừ vào các hoạt động tích cực được xã hội trân trọng như khoa học, nghệ thuật, tôn giáo hay xã hội.

- *Cơ chế huyễn tưởng, mơ mộng*

Các cá nhân tìm cách vượt qua áp lực của thực tế bằng cách huyễn hoặc, mơ mộng hay tạo ra những câu chuyện "hoang đường" để trốn tránh những lo âu. Huyễn tưởng là một sự chạy trốn thực tế quá khó khăn. Như vậy, khi gặp trường hợp cảm thấy khó vượt qua, cá nhân dễ có sự huyễn tưởng. Đây là một cơ chế phòng vệ trong quá trình hình thành bản ngã, thể hiện cách thoả hiệp giữa bản ngã, các xung lực bản năng và thực tế. Ví dụ: Khi bị người khác lấn át một số người mơ ước mình có phép lạ, có sức mạnh của siêu nhân để tiêu diệt họ. Hay như ở nhà nọ, đứa bé mới sinh được cả nhà quan tâm đã khiến đứa chị ghét em, nó tưởng tượng em mình là con quỷ xấu xí, nó thật sự tin rằng em nó là đứa trẻ nhặt được ngoài đường và thậm chí nó còn "ước gì cho ông ba bị bắt em đi". Ở trường phổ thông, giáo viên cũng hay gặp trường hợp đứa trẻ "chống cằm" mơ mộng nhìn ra ngoài trời, nó rất ngơ ngác khi giáo viên yêu cầu nhắc lại bài. Những trường hợp như vậy đa phần rơi vào những đứa trẻ học kém, tự ti. Vì vậy, chúng tìm nguồn vui trong những giấc mơ, sự huyễn tưởng để trốn tránh những căng thẳng do không hiểu bài.

Huyễn tưởng thường dành cho những câu chuyện vô thức đặc biệt của thời tấm bé. Khi cá nhân "trốn" vào sự mơ mộng, vào các câu chuyện huyễn hoặc để tìm được sự lạc thú, để cảm thấy không còn phải lo lắng, không phải nghĩ đến thực tế. Như vậy, thay vì việc đương đầu với nan đề cải thiện cuộc sống cho tốt hơn, một số cá nhân lại tìm lối thoát bằng con đường mơ mộng, huyễn hoặc.

- *Cơ chế đồng nhất hoá*

Đồng nhất bản thân với cá nhân hoặc nhóm mà mình cho là có giá trị để tăng cảm giác có giá trị của bản thân là cơ chế qua

đó chúng ta chấp nhận cách thức ứng xử như một hình mẫu của người mà chúng ta ngưỡng mộ. Khi chúng ta làm giống họ, chúng ta cảm thấy lòng tự trọng của mình được tăng lên, bằng cách này chúng ta được người khác chấp nhận.

Ví dụ: Cô bé thích ca sĩ X nên đã để tóc, ăn mặc và đi đứng, nói năng giống X. Hoặc bắt chước cách đi đứng, trang điểm giống nữ diễn viên Y. của Hàn Quốc. Hay, cậu bé ngưỡng mộ người hàng xóm vì vậy cậu thường nói là "lớn lên con sẽ trở thành bác sỹ", cậu đồng nhất bản thân vào người hàng xóm để trở thành người bác sĩ.

Thông thường chúng ta chấp nhận, bắt chước cách sống của người mà ta ái mộ, kính trọng. Hoặc chúng ta nhặt lấy một vài đặc điểm của người khác hòa nhập vào bản thân cho giống họ.

- Cơ chế hình thành phản ứng ngược

Là một cơ chế tự vệ thể hiện phản ứng ngược lại ý muốn bị dồn nén - ý muốn một đằng nhưng thể hiện ra ngoài lại hoàn toàn ngược với nó. Chủ thể có những biểu hiện đi ngược lại với cái mình mong muốn trong đầu nhằm che giấu những tình cảm, suy nghĩ thực của mình một cách vô thức. Đó là một cảm xúc, suy nghĩ tiêu cực được thể hiện ra ngoài bằng một cảm xúc, suy nghĩ hay hành động tích cực. Ví dụ: Cậu con trai cảm nhận ở bản thân một sự ham muốn tình dục mãnh liệt nhưng có thể phản ứng bằng cách luôn phê phán bọn con gái lẳng lơ và xây dựng ở mình một tình cảm căm ghét phụ nữ. Hay cô gái rất thích người bạn trai, luôn tìm cách muốn gần cậu bạn, nhưng khi anh ta rủ đi chơi thì cô ta từ chối và nói là không thích. Một ca sĩ nổi tiếng luôn lên tiếng bảo vệ trẻ em và đã ủng hộ rất nhiều tiền làm từ thiện giúp trẻ em nghèo trên thế giới, nhưng anh ta lại bị ra tòa vì bị tố cáo có hành vi lạm dụng tình dục trẻ em.

Freud cho rằng dù các cơ chế phòng vệ diễn ra trong hành vi bình thường của con người thì chúng cũng ngăn trở khả năng của con người ứng phó với việc giải quyết các vấn đề vô thức. Vì thế nhà tham vấn phải biết những cách thức trong đó các cơ chế này ngăn trở thân chủ ứng phó trực tiếp với các vấn đề của mình

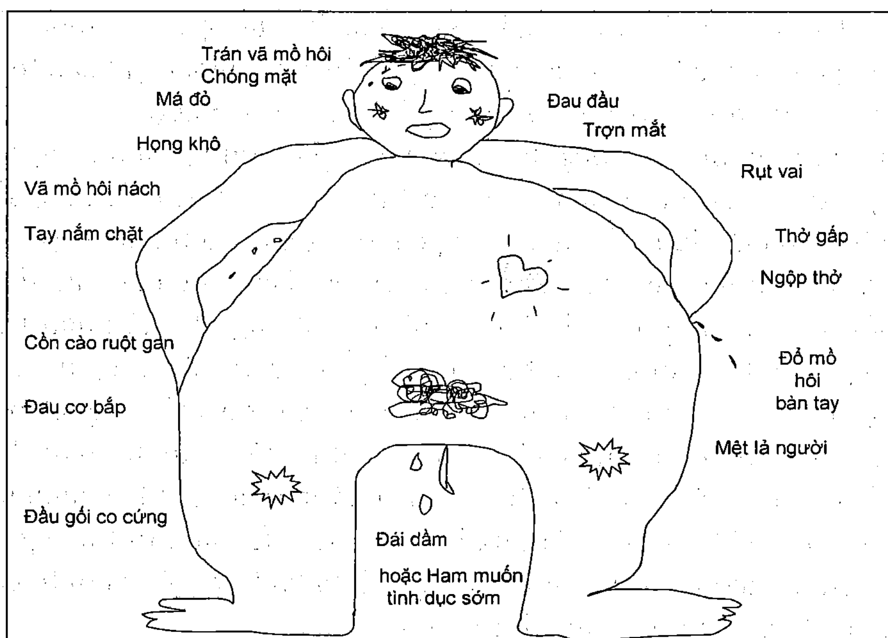
để phá bỏ chúng, tạo điều kiện cho tiến trình thay đổi và trưởng thành của thân chủ có thể diễn ra.

Hoạt động tham vấn đòi hỏi các nhà tham vấn phải nắm vững những cách thức mà thân chủ sử dụng các cơ chế phòng vệ để tránh phải ứng phó trực tiếp với các vấn đề khó khăn của mình. Mặt khác, việc làm sáng tỏ ảnh hưởng của các cơ chế phòng vệ đối với các hành vi có rối loạn tâm lí của thân chủ sẽ giúp cho họ đương đầu tốt hơn với những khó khăn của cuộc sống và tạo điều kiện cho tiến trình thay đổi và trưởng thành.

4. Mối quan hệ giữa nhận thức, xúc cảm và hành vi của người có nan đề căng thẳng

a. Những biểu hiện của cơ thể khi có nan đề căng thẳng

Những dấu hiệu rối loạn cơ thể



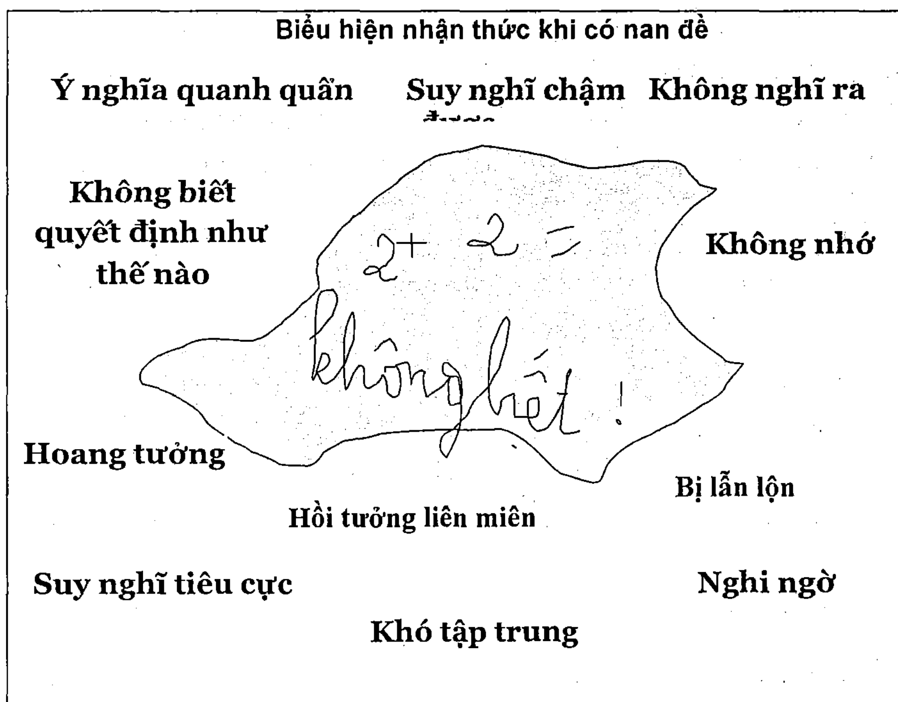
Nan đề gây ra những rối loạn cơ thể (như hình trên)[1] nếu không được giải quyết sớm, tích tụ lâu những rối loạn cơ thể có thể sinh ra bệnh. Trong trường hợp này, đầu tiên phải tới các cơ

[1] Hình được vẽ lại từ tài liệu tập huấn của Unicef Việt Nam về tham vấn HIV/AIDS (2003)

sở y tế khám bệnh để được dùng thuốc và sau đó hoặc cùng với thuốc là tham vấn/ trị liệu tâm lí.

b. Những biểu hiện của nhận thức không phù hợp

Khi nan đề chưa được giải quyết, sự nhận thức có những biểu hiện rối loạn, không phù hợp, cá nhân thường có những suy nghĩ, niềm tin như miêu tả dưới đây:



Những niềm tin hủy hoại góp phần làm tăng sự nhận thức không đúng khi cá nhân gặp phải nan đề. Thông thường những niềm tin sai lầm thường gắn với các từ như "nên", "phải", "không bao giờ", "nhất định", "chắc chắn", luôn khẳng định hoặc phủ định một điều gì đó chưa biết theo kiểu:

- Đời là bất công thế đấy!
- Ai cũng may mắn hết, chỉ có tôi là không may!
- Mọi người không nên nghĩ xấu về tôi!
- Tôi nhất định phải đỗ đại học!
- Cô không bao giờ được nói dối tôi!

- Tôi chắc chắn không làm được điều này!

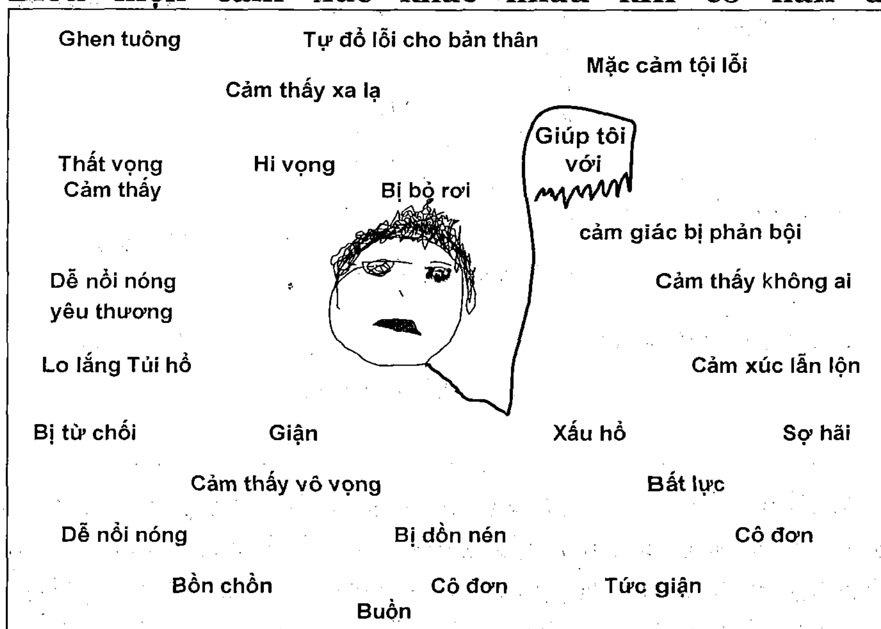
- Tôi phải là chỗ dựa cho gia đình!

Những suy nghĩ tiêu cực trên dẫn đến những xúc cảm âm tính, tiêu cực về bản thân, về người khác.

c. Những biểu hiện xáo trộn xúc cảm khi có nan đề gây căng thẳng

Yếu tố xúc cảm có ảnh hưởng từ những niềm tin sai lệch. Khi nhận thức có tính hủy hoại thì sẽ dẫn đến sự rối loạn cảm xúc. Những liệt kê dưới đây cho thấy các biểu hiện cảm xúc khác nhau khi có nan đề. Nhìn chung những cảm xúc này đều có tính tiêu cực.

Biểu hiện cảm xúc khác nhau khi có nan đề



Khi thân chủ có nan đề họ dễ nhìn nhận vấn đề sai lệch, cảm thấy có rất nhiều cảm xúc chất chứa trong lòng và kéo theo những rối loạn cơ thể. Ví dụ: suy nghĩ không rõ ràng, tiêu cực, cảm giác tức giận, hay lo lắng, cơ thể mệt mỏi, đau đầu, thậm chí dẫn đến hành vi không chuẩn mực như nói năng lớn tiếng, gay gắt ...những cảm xúc tiêu cực.

d. Những biểu hiện của hành vi ứng phó với nan đề căng thẳng

Có thể có nhiều cách ứng phó khác nhau đối với tình huống nan đề. Tuy nhiên không phải bao giờ người ta cũng sử dụng những cách ứng phó phù hợp và không sử dụng những cách ứng phó không phù hợp, dù họ biết rõ điều này.

Chúng tôi liệt kê dưới đây một loạt các cách ứng phó khi cá nhân gặp căng thẳng bởi nan đề. Có những cách ứng phó phù hợp, giúp giải tỏa hoặc "chữa trị" được nan đề. Nhưng thực tế cho thấy, khi cá nhân căng thẳng, người ta khó có thể có được những cách thức ứng phó phù hợp. Vì vậy phải cần đến các nhà trợ giúp tâm lí để có được cách thức ứng phó phù hợp.

Các cách ứng phó khi có nan đề

- Bỏ nhóm, bỏ việc
- Rút lui (không muốn nói chuyện hay chơi với người khác)
- Nói không rõ ràng, khó hiểu
- Đập phá đồ đạc
- Tránh hoặc trì hoãn không làm việc phải làm
- Giả vờ như mọi việc đều ổn
- Không muốn tiếp xúc với người khác
- Không muốn năng động như bình thường
- Đánh nhau
- Đổ lỗi, trút giận
- Làm liều
- Chơi điện tử
- Tự cho là mình có lỗi
- Uống rượu, bia, hút thuốc
- Đi du lịch, đi dạo
- Chơi thể thao
- Dọn dẹp
- Tâm sự với người mình tin cậy
- Nhờ sự giúp đỡ
- Tập thể dục
- Viết lại điều xảy ra
- Nghe nhạc, xem ti vi...
- Tìm bạn mới
- Nói cho mọi người biết mình cảm thấy thế nào
- Gặp người tư vấn
- Thăm người thân quen
- Cười đùa, khôi hài
- Làm việc miệt mài hơn, điều mình ưa thích
- Đặt thứ tự ưu tiên (làm

- Uống thuốc an thần
- Than phiền
- Nói liên tục về một sự việc
- Phóng đại, cường điệu vấn đề
- Cố gắng giải thích với người gây căng thẳng cho mình
- Hay tranh luận.

những việc quan trọng trước tiên)

- Cầu nguyện
- Ngủ ít hơn, hoặc ngủ nhiều hơn
- Ăn nhiều hơn/ít hơn
- Ngủ sớm, thức khuya.

Các yếu tố giúp giảm nhẹ hành vi khi có căng thẳng như tự nhận thức, bày tỏ, nhờ người giúp đỡ, suy nghĩ linh hoạt, thương thuyết và đi làm tham vấn hay trị liệu là rất cần thiết để giúp thân chủ có cách ứng phó phù hợp khi rơi vào tình huống căng thẳng, dẫn đến khó ngủ, ăn không ngon, đặc biệt là có rối loạn hành vi.

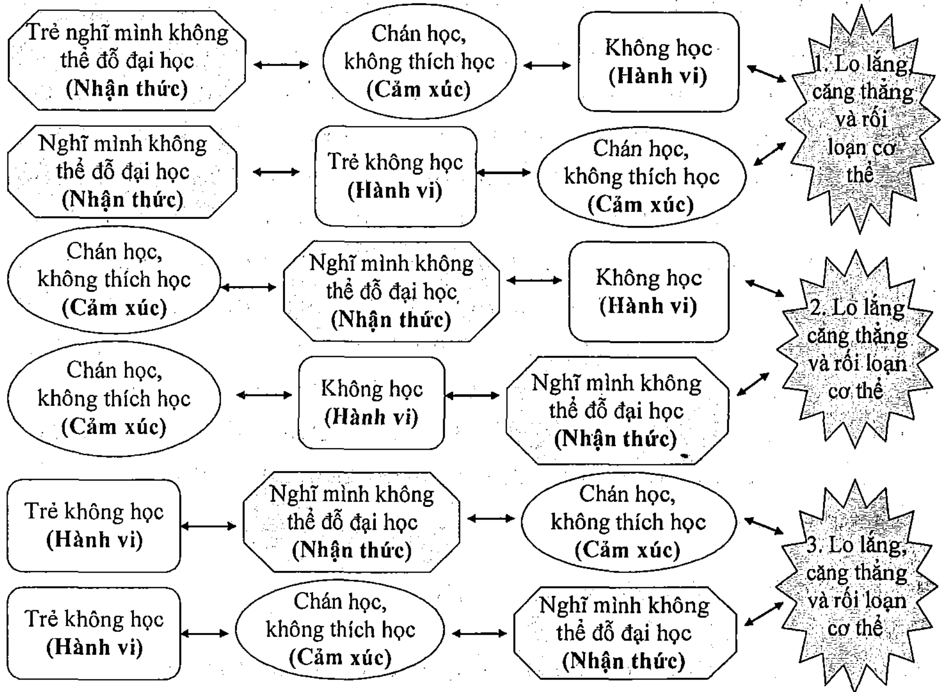
e. Phân tích mối liên hệ giữa nhận thức, xúc cảm và hành vi

Bất kể một nan đề nào xảy ra ở cá nhân cũng chịu ảnh hưởng lẫn nhau giữa các yếu tố nhận thức, xúc cảm hay hành vi. Một nan đề xuất hiện có thể nhận thấy qua hành vi, sau đó nó kéo theo nhận thức và xúc cảm. Nhưng nó cũng có thể bắt đầu từ cảm xúc tiêu cực nảy sinh sau đó kéo theo nhận thức và hành vi. Tuy nhiên thường thấy hơn cả là nó bắt đầu từ niềm tin, nhận thức sai lầm của chúng ta về vấn đề nào đó và nó kéo theo xúc cảm tiêu cực và hành vi tương ứng với nhận thức và xúc cảm đó.

Ví dụ dưới đây cho thấy: Nan đề của thân chủ là nỗi lo lắng, căng thẳng vì kì thi đại học sắp tới. Cậu ta căng thẳng tới mức hễ ăn vào là nôn ra, mất ngủ và đau bụng liên tục.

Nhà tham vấn trò chuyện với thân chủ và nhận thấy có mối quan hệ tiêu cực giữa sự nhận thức, xúc cảm và hành vi của thân chủ liên quan đến áp lực học tập và thi đỗ đại học. Nhà tham vấn đã biểu diễn các mối quan hệ giữa những yếu tố nhận thức, xúc cảm và hành vi theo mô hình dưới đây.

Mối quan hệ giữa nhận thức, xúc cảm và hành vi



Xem xét tình huống 1, nhận thức tiêu cực về khả năng học tập của bản thân đã ảnh hưởng đến cảm xúc và hành vi của thân chủ. Kết quả là cá nhân phải đi xin tham vấn vì lo lắng, căng thẳng và bị rối loạn cơ thể.

Trong tình huống 2, cảm xúc tiêu cực của thân chủ về khả năng học tập của mình đã ảnh hưởng đến nhận thức và hành vi của thân chủ và kết quả là anh ta căng thẳng, lo lắng và kéo theo những rối loạn cơ thể, cần đến sự giúp đỡ của nhà tham vấn.

Ở tình huống 3, hành vi lười học, không học của thân chủ dẫn đến kết quả học thấp kém, nên anh ta tin rằng mình không có khả năng học (hoặc làm anh ta chán nản về chuyện học hành) và điều này làm anh ta càng chán học (hoặc làm anh ta càng tin là mình không thể đỗ đại học). Và kết quả cuối cùng là anh ta bị rối loạn về cảm xúc và cơ thể, và phải cần đến sự giúp đỡ của nhà tham vấn.

Khi làm việc với thân chủ, nhà tham vấn cố gắng làm sáng tỏ nguyên nhân dẫn tới niềm tin sai lệch của thân chủ (ví dụ, tin rằng mình không có khả năng thi đỗ đại học). Nguyên nhân của niềm tin này có thể bắt nguồn từ thực tế là thân chủ bị hổng kiến thức cơ bản, thân chủ có kết quả học tập kém, thì giải pháp tăng cường kiến thức cần được thân chủ suy nghĩ đến. Giải pháp này có thể giúp thân chủ thay đổi được niềm tin về năng lực kém cỏi trong học tập của mình. Cũng có thể niềm tin không có khả năng đỗ đại học của thân chủ bắt nguồn từ thói quen xấu trong học tập: học qua loa đại khái, học ít, học không đủ độ.... thì việc tăng cường kiểm soát giờ học, xây dựng lịch trình học nhằm thay đổi thói quen xấu trong học tập là điều quan trọng đối với thân chủ. Tất cả sự thay đổi này phải bắt đầu từ chính thân chủ với sự giúp đỡ của nhà tham vấn.

IV. MỐI QUAN HỆ THAM VẤN

1. Các quan điểm trong mối quan hệ tham vấn

Mối quan hệ tham vấn được xác định bởi rất nhiều các đặc điểm khác nhau trong đó phụ thuộc rất nhiều vào các phẩm chất và thái độ ứng xử của nhà tham vấn đối với thân chủ. Tùy vào quan điểm nhìn nhận về con người và phương pháp tiếp cận của mỗi nhà tham vấn mà một số đặc điểm nào đó được nhấn mạnh trong mối quan hệ tham vấn.

Với khuynh hướng phân tâm, nhà trị liệu cố gắng hướng đến sự suy xét độc lập với tính khách quan cao. Chuyển dịch và chuyển dịch ngược là những khía cạnh trọng tâm trong mối quan hệ trị liệu. Trong quá trình diễn giải sự chống đối và làm việc thông qua những cảm xúc chuyển dịch, thân chủ khám phá song song giữa những sự kiện quá khứ và những trải nghiệm hiện tại của họ. Qua đó giúp họ có được cách hiểu mới và đó là nền tảng cho sự thay đổi nhân cách.

Rogers với quan điểm nhân văn đã nhấn mạnh đến thái độ, nhân cách của nhà trị liệu và chất lượng của mối quan hệ giữa thân chủ và nhà trị liệu. Ông coi đây là những điều kiện tiên quyết

để đạt được kết quả khả quan trong trị liệu. Ông cho rằng nhà trị liệu cần phải có những phẩm chất như sự trung thực, không hiện hữu tình cảm mạnh, cảm thông trọn vẹn và chính xác, chấp nhận vô điều kiện và tôn trọng thân chủ của mình (sự tôn trọng thân chủ thể hiện ở việc cư xử tận tụy với công việc). Những kĩ năng, kinh nghiệm mà thân chủ có được qua các buổi trị liệu thì thân chủ có thể chuyển dịch sang các mối quan hệ bên ngoài với những người có vấn đề cần sự giúp đỡ.

Điểm trọng tâm trong mối quan hệ của trị liệu Gestalt là không tập trung vào các kĩ thuật mà nhà trị liệu sử dụng. Nhà trị liệu giúp thân chủ trải nghiệm những cảm xúc của họ và để tự họ diễn dịch vấn đề của mình. Nhà trị liệu không diễn dịch vấn đề giúp nhưng lại tập trung vào "cái gì" và "như thế nào" về hành vi biểu hiện của thân chủ. Thân chủ xác định rõ những vướng mắc chưa được khơi thông từ quá khứ của mình đã ảnh hưởng đến những hành vi hiện có của thân chủ bằng cách trải nghiệm lại những tình huống của quá khứ như thể họ đang sống lại những gì đã trải qua.

Trong trị liệu nhận thức, cần nhấn mạnh đến việc hợp tác tích cực. Nhà trị liệu và thân chủ phải cùng nhau điều chỉnh vấn đề của thân chủ theo cách có thể lượng giá được vấn đề. Trị liệu nhận thức là quá trình tích cực liên tục và tương tác có chủ đích với thân chủ; các nhà trị liệu cũng cần cố gắng khuyến khích sự tham gia và cộng tác tích cực của thân chủ trong suốt quá trình trị liệu.

Trong mô hình xúc cảm - hợp lí và trị liệu hành vi - nhận thức, mối quan hệ thân mật giữa thân chủ và nhà trị liệu là không cần thiết. Tuy nhiên, cần phải làm cho thân chủ cảm thấy được sự quan tâm tích cực vô điều kiện từ phía nhà trị liệu. Nhà trị liệu không được đổ lỗi hay kết tội thân chủ, mà phải hướng dẫn cho thân chủ làm cách nào để tránh việc tự xỉ vả và kết tội bản thân. Nhà trị liệu đóng vai trò như một giáo viên, thân chủ đóng vai trò như một sinh viên. Khi thân chủ bắt đầu hiểu được vì sao mà họ vẫn luôn gặp phải những vấn đề khó khăn, thì khi đó họ cần hành động một cách tích cực để nhằm thay đổi những hành vi tiêu cực của mình và chuyển nó thành các hành vi mang tính lí trí.

Mặc dù tiếp cận trị liệu hành vi không coi mối quan hệ giữa thân chủ và nhà trị liệu đóng vai trò quan trọng, nhưng mối quan hệ trị liệu tốt được xem như là bước khởi đầu rất cần thiết để giúp quá trình trị liệu đạt được hiệu quả cao. Vai trò của nhà trị liệu chủ yếu là đưa ra được những bài học phù hợp để có được những hành động thay thế hợp lí và cho ra kết quả mà nhà trị liệu cho là chấp nhận được. Còn thân chủ thì phải tham gia quá trình trị liệu tích cực từ đầu đến cuối và phải sẵn lòng thử nghiệm với những hành vi mới dù cho trong hay ngoài buổi trị liệu.

2. *Các đặc điểm của mối quan hệ tham vấn*

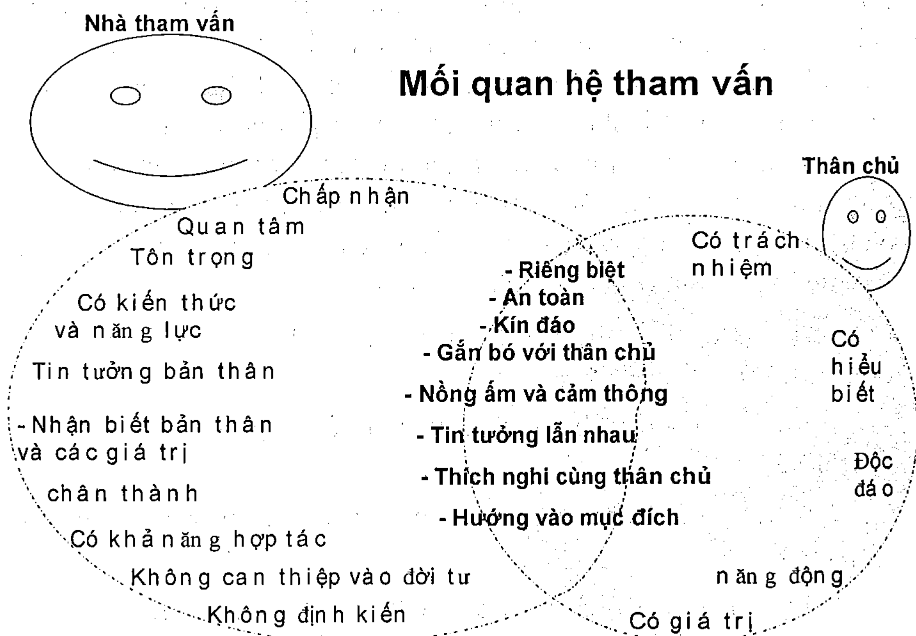
Dù theo quan điểm tiếp cận nào thì mối quan hệ giữa nhà tham vấn và thân chủ cũng bao gồm các hoạt động là giúp thân chủ nhận biết và thấu hiểu những suy nghĩ, cảm xúc, hành vi của mình. Qua đó tác động làm thay đổi các suy nghĩ, cảm xúc, hành vi tiêu cực và phát huy những yếu tố tích cực có trong thân chủ.

Thảo luận trường hợp

Giả sử bạn phát hiện ra một thân chủ của mình cùng lúc có quan hệ tham vấn với một nhà tham vấn khác. Thân chủ này không muốn kết thúc mối quan hệ tham vấn với nhà tham vấn kia, nhưng lại muốn duy trì quan hệ tham vấn với bạn. Vậy bạn sẽ làm gì?

Các nhà tham vấn theo quan điểm tiếp cận thân chủ khác nhau thường nhìn thân chủ theo các giá trị khác nhau. Ví dụ, theo A. Yeo, và C. Rogers, thân chủ là người năng động, độc đáo, có trách nhiệm, có giá trị và hiểu biết. Sự kết hợp giữa các phẩm chất tâm lí khác nhau của nhà tham vấn và của thân chủ sẽ tạo nên những đặc điểm khác nhau trong mối quan hệ tham vấn. Nhìn một cách chung nhất có thể thấy những đặc điểm đặc trưng trong mối quan hệ tham vấn, mà theo ý kiến của một số nhà tham vấn trên thế giới như A. Yeo, C. Rogers, E. Neukrug, A. Yeo, K. Geldard và D. Geldard và nhiều tác giả khác đã nói đến, đó là: đặc điểm riêng biệt, an toàn, kín đáo, gắn bó với thân chủ, nồng ấm và cảm thông, tin tưởng lẫn nhau, thích nghi cùng thân chủ, hướng vào mục đích tham vấn.

Benjamin (1987) cho rằng những thái độ như phê phán, phản đối, không tin tưởng, trách mắng, đe doạ, đánh giá thấp, chế nhạo, trừng phạt và từ chối không tiếp thân chủ luôn gây bất lợi cho mối quan hệ tham vấn. Ngược lại, mối quan hệ này cần được xây dựng trên cơ sở lòng tin, thái độ chấp nhận không phán xét và thấu hiểu của nhà tham vấn.



Mối quan hệ trợ giúp đòi hỏi cả nhà tham vấn và thân chủ cùng làm việc với nhau và tìm kiếm giải pháp tối ưu, khả thi để tiến hành thực hiện giải pháp đó nhằm đáp ứng các nhu cầu tự thân trưởng thành của thân chủ với sự giúp đỡ của nhà tham vấn. Mối quan hệ trợ giúp sẽ có lợi ích cho thân chủ nếu nó là một tiến trình học hỏi qua lại giữa nhà tham vấn và thân chủ, nó tùy thuộc vào một số yếu tố sau:

- Nhà tham vấn có khả năng xác định và làm rõ các vấn đề của thân chủ;

- Thân chủ có thể hiểu được những cảm xúc và hành vi ứng xử của nhà tham vấn, và có kĩ năng thông tin cho nhà tham vấn về sự hiểu biết của mình;

- Nhà tham vấn có khả năng áp dụng được những chiến lược trợ giúp phù hợp để giúp gia tăng những khả năng của thân chủ trong việc tự khám phá và hiểu biết về bản thân họ, thực hiện quyết định và giải quyết vấn đề, tức là dẫn đến những hành động có tính sáng tạo về phần thân chủ.

Rogers tin rằng thân chủ có thể tìm ra giải pháp của riêng mình trong một môi trường ở đó có mối quan hệ tham vấn nồng ấm và thấu hiểu nên ông xem chính mối quan hệ tham vấn như là một vật xúc tác cho sự thay đổi và tin rằng việc nhà tham vấn tìm cách đưa ra lời giải thích thay cho thân chủ là không thích hợp. Do đó, ông hoàn toàn không chi phối quyết định của thân chủ khi tham vấn. Khía cạnh quan trọng nhất của trị liệu là mối quan hệ giữa thân chủ và nhà tham vấn, trong đó tiêu điểm tập trung vào thân chủ quan trọng hơn là tập trung vào các vấn đề, mục tiêu, hành vi, hoặc vào tư cách chuyên gia của nhà tham vấn, trị liệu.

Theo M. Daignieault, mối quan hệ giữa nhà tham vấn và thân chủ phải hội đủ ba điều kiện:

1. Thân chủ phải ý thức và hiểu biết rõ rằng anh ta đang gặp phải một vấn đề.

2. Anh ta phải chấp nhận nói về vấn đề của mình (dù muốn hay không).

3. Nhà tham vấn phải ý thức được việc trợ giúp không chỉ là một cuộc gặp gỡ thông thường để trao đổi ý kiến qua lại, mà phải có thời gian và cách thức trợ giúp.

Như vậy, nhà tham vấn cần phải hiểu là mình đang giúp đỡ một người bộc lộ những điều anh ta cảm thấy và hiểu tại sao anh ta cảm thấy như vậy, cũng như biết rằng sự thấu hiểu tình thế này sẽ diễn ra trong một thời gian dài. Còn về phía thân chủ, anh ta phải ý thức được vấn đề của mình: Cuộc sống của tôi bây giờ như thế nào? Điều đó có ý nghĩa gì với chính tôi? Tôi làm gì với vấn đề của chính tôi? Tóm lại, theo quan niệm của M. Daignieault, mối quan hệ giữa nhà tham vấn và thân chủ thể hiện trước hết ở tính có ý thức của thân chủ trong việc tìm kiếm sự trợ giúp. Mối quan hệ này phải được thể hiện tối thiểu là một người muốn khám phá những trải nghiệm của mình, và một người khác đồng hành với anh ta trong cuộc tìm kiếm này.

Nói về việc xây dựng được mối quan hệ tích cực giữa thân chủ và nhà tham vấn, Anders Dahl gợi ý những tính cách cần có của nhà tham vấn[1]:

- Quan tâm tới khách hàng như một con người toàn diện chứ không phải là một vấn đề xã hội, y tế hay pháp lý.

- Cam kết làm việc vì lợi ích khách hàng.

Thảo luận trường hợp

Khi một nhân viên tham vấn sử dụng trang phục như ở nhà, nằm tham vấn qua điện thoại cho khách hàng liệu có ảnh hưởng đến chất lượng của cuộc tham vấn không? Và ảnh hưởng như thế nào?

- Luôn cảnh giác với cảm xúc và giá trị bản thân nhà tham vấn, không được phán xét khách hàng, răn dạy đạo đức hay áp đặt các giá trị của bản thân lên khách hàng.

- Sử dụng sự thấu hiểu để hỗ trợ khách hàng. Cố gắng hiểu vấn đề từ quan điểm của khách hàng.

- Nhận ra các điểm mạnh, kiến thức và nguồn lực của khách hàng để giúp khách hàng giải quyết vấn đề.

- Cởi mở để học hỏi từ khách hàng bởi vì họ là người hiểu cuộc sống của họ hơn bạn.

- Vô tư khách quan và không áp đặt ý kiến chủ quan lên khách hàng.

- Trung thực và tin tưởng.

- Cung cấp thông tin chính xác và không giả bộ trấn an khách hàng.

- Kiên nhẫn, không nên giục giã khách hàng mà nên dành thời gian để họ xem xét hoàn cảnh.

- Biết những điểm hạn chế của bản thân mình để quyết định khi nào và nơi nào nên chuyển khách hàng đến khi họ cần giúp đỡ thêm.

---

[1] Anders Dahl, *Tài liệu hội thảo "kĩ năng tư vấn qua internet"*, Hà Nội, tháng 2/2003.

- Luôn sẵn sàng học hỏi kể cả từ những sai lầm của bản thân để ngày càng cải thiện chất lượng các cuộc tham vấn.

Quan điểm tiếp cận theo phương pháp thân chủ trọng tâm của C. Rogers lại tập trung chính vào mối quan hệ tham vấn. Theo ông, hiệu quả tham vấn phụ thuộc chính vào việc nhà tham vấn xây dựng được mối quan hệ như thế nào với thân chủ. Chính vì vậy mối quan hệ tham vấn theo C. Rogers phải hàm chứa được những điểm sau, xét từ góc độ nhà tham vấn[1]:

1. Nhà tham vấn phải thể hiện mình sao cho thân chủ nhận thấy nhà tham vấn là người "đáng tin cậy, chắc chắn, trung kiên". Như vậy, yếu tố trung thực, chân thành của nhà tham vấn phải được thân chủ cảm nhận thấy trong mối quan hệ tham vấn này.

2. Nhà tham vấn phải cảm nhận được điều gì đang xảy ra trong mình để diễn tả thông suốt và phù hợp giữa ngôn ngữ bằng lời và không lời; giữa lời nói và hành vi những điều mình muốn nói, để con người của nhà tham vấn luôn minh bạch, rõ ràng đối với thân chủ. Khi nhà tham vấn không ý thức được bản thân, có thể sẽ truyền đạt sự mâu thuẫn, sự phiền hà cho thân chủ. Điều này khiến cho thân chủ mất tin tưởng vào chính bản thân mình.

3. Nhà tham vấn phải trải nghiệm những thái độ tích cực với thân chủ như bày tỏ thái độ nồng hậu, chăm sóc, ưa thích, quan tâm. Điều này tránh cho nhà tham vấn rơi vào thái độ lạnh lùng "chuyên nghiệp" của một mối quan hệ tham vấn vô cá tính.

4. Nhà tham vấn phải có tinh thần mạnh mẽ, có một nhân cách đủ mạnh để biệt lập với thân chủ, để giữ cho mình khỏi bị chán nản bởi sự suy nhược của thân chủ, xao xuyến bởi nỗi sợ hãi của thân chủ và đắm chìm bởi sự lệ thuộc của thân chủ.

5. Mặt khác, nhà tham vấn cần có đủ sự an tâm để cho phép thân chủ biệt lập với chính mình, tôn trọng thân chủ, cho phép thân chủ được là chính họ. Có như vậy thân chủ mới được tự do bày tỏ bản thân: thành thật hay giả dối, ấu trĩ hay trưởng thành, tuyệt vọng hay quá tự tin. Thân chủ tự do được là mình mà không

---

[1] C. Rogers, *Tiến trình thành nhân*, Tiến sĩ Tô Thị Ánh & Vũ Trọng Ứng dịch, NXB TPHCM 1992.

chạy theo lời khuyên ở vị thế ít nhiều phụ thuộc, hay rập khuôn theo nhà tham vấn.

6. Nhà tham vấn có khả năng thấu hiểu vấn đề của thân chủ, từ đó có khả năng đi vào thế giới tình cảm và ý nghĩ riêng tư của thân chủ và nhìn chúng như thân chủ đã nhìn thấy. Điều này giúp thân chủ không phòng vệ, không quanh co mà đi thẳng vào thực tế của mình.

7. Nhà tham vấn chấp nhận mọi khía cạnh của thân chủ y như con người thân chủ, để cho thân chủ thấy được tôn trọng, được chấp nhận. Có như vậy thân chủ sẽ không phải giả dối, "đeo mặt nạ" trước nhà tham vấn và trước cuộc đời.

8. Nhà tham vấn phải hành động với đầy đủ sự tinh tế trong mối quan hệ với thân chủ để cho cách đối xử của nhà tham vấn không bị xem như một đe dọa. Ngoài ra, nhà tham vấn có thể giải thoát thân chủ khỏi những mối lo từ bên ngoài để thân chủ có thể cảm nhận và đối phó với những xung đột nội tâm mà họ thấy bị đe doạ trong chính bản thân họ.

9. Nhà tham vấn giúp thân chủ thoát khỏi cái sợ bị người khác đánh giá. Nhà tham vấn càng giữ mối quan hệ tham vấn ngoài vòng phê phán và đánh giá thì càng dễ cho thân chủ đạt tới lúc nhận ra rằng khả năng và trách nhiệm nằm trong chính họ. Điều này sẽ giúp thân chủ được tự do để trở thành người chịu trách nhiệm với chính mình.

10. Nhà tham vấn phải coi thân chủ như một người đang trong tiến trình trưởng thành, đang thay đổi chứ không bị trói buộc bởi quá khứ của thân chủ và quá khứ của bản thân nhà tham vấn. Nhà tham vấn sẽ hạn chế khả năng thay đổi của thân chủ nếu trong mối quan hệ tham vấn, nhà tham vấn đối xử với thân chủ như một đứa bé ấu trĩ, một học sinh dốt hay một người bị bệnh thần kinh. Nhà tham vấn phải thừa nhận tất cả tiềm năng của thân chủ, nhận thấy thân chủ đang dần trưởng thành.

Như vậy, khi nhà tham vấn tạo được một mối tương giao chân thực trong suốt, trong đó nhà tham vấn sống với các cảm giác thực của mình; có sự nhiệt tình tôn trọng và chấp nhận thân chủ như một cá nhân riêng biệt và nhà tham vấn có khả năng

nhạy cảm để nhìn thế giới của thân chủ giống như thân chủ nhìn, thì thân chủ sẽ cảm nhận và hiểu được những khía cạnh bị đè nén trước đây của mình; Thân chủ sẽ thấy con người mình trở nên nhất quán hơn, có thể hành động hữu hiệu hơn; Họ có thể trở nên giống mẫu người mà họ ao ước muốn trở thành; Họ tự chủ và tự tin hơn độc đáo hơn và tự bộc lộ hơn; Thân chủ hiểu người khác và chấp nhận người khác hơn để có thể đương đầu với những vấn đề của đời sống một cách thích đáng và dễ chịu[1].

Những điểm mà C. Rogers đưa ra đối với nhà tham vấn như một sự đóng góp lớn lao cho việc xây dựng những phẩm chất đạo đức của nhà tham vấn và nghề nghiệp tham vấn. Tất cả những điểm trên đều phản ánh các đặc điểm tâm lí của nhà tham vấn, như trung thực, thấu hiểu trọn vẹn, tôn trọng, chấp nhận thân chủ, tin vào khả năng giải quyết của thân chủ. Những phẩm chất này làm cho mối quan hệ tham vấn trở nên có ý nghĩa. Giúp cho thân chủ hiểu được những nỗi đau, tổn thương trong quá khứ của mình là do những mối quan hệ có điều kiện trong cuộc sống của họ sinh ra. Mối quan hệ tham vấn tập trung vào thân chủ có thể giúp thân chủ thay đổi những hành vi mà họ đã có trong quá khứ và trợ giúp thân chủ chuyển từ những nhận thức sai lệch về bản thân đến nhận thức đúng đắn về chính họ.

Quan điểm của C. Rogers về mối quan hệ giữa nhà tham vấn và thân chủ không chỉ có hiệu quả trong tham vấn mà còn rất hữu ích trong tất cả các mối tương giao nhân loại. Rogers tin rằng nếu nhà tham vấn có thể đem lại những điều kiện thuận lợi như trên cho thân chủ thì thân chủ sẽ trở nên cởi mở và hiểu những nỗi đau, tổn thương trong quá khứ là do những mối quan hệ có điều kiện trong cuộc sống của họ. Thực tế những mối quan hệ tham vấn như thế này có thể giúp thân chủ thay đổi hành vi mà họ đã có trong quá khứ và trợ giúp thân chủ chuyển từ những nhận thức sai lệch về bản thân đến nhận thức đúng đắn về chính họ.

Mối quan hệ trong tham vấn cần dựa trên nguyên tắc mềm dẻo, thích nghi cùng thân chủ. Điều này có nghĩa là vấn đề của thân chủ giải quyết nhanh hay chậm phụ thuộc vào tiến trình nhanh hay chậm trong việc thay đổi trong thân chủ. Nhà tham

---

[1] Carl Rogers, *Tiến trình thành nhân*, Tô Thị Ánh & Vũ Trọng Ứng dịch, NXB TPHCM 1992.

vấn phải có thời gian dành cho thân chủ. Nhà tham vấn phải biết lắng nghe, biết khuyến khích, trấn an để thân chủ nói ra vấn đề của mình, biết phản hồi để hiểu chính xác những ý nghĩa của thông tin, biết thông đạt để trải nghiệm những gì thân chủ nói ra, và biết kết hợp giữa quan sát hành vi cử chỉ phi ngôn ngữ với lời nói của thân chủ, để lôi lên từ tầng bậc vô thức của cảm xúc bản năng đến những tình cảm lí trí và những hành vi làm chủ được.

Bài tập nhóm

1. Hãy mô tả những đồ đạc, vật dụng cần thiết cho một phòng tham vấn chuyên nghiệp.

2. Bạn sẽ sắp đặt phòng tham vấn của mình như thế nào để tạo môi trường tham vấn thoải mái và an toàn cho thân chủ?

Khi bàn về việc duy trì mối quan hệ trong tham vấn chuyên nghiệp, các nhà tham vấn lão luyện trên thế giới thường có xu hướng công khai những yêu cầu tham vấn đối với thân chủ. Theo họ, một bản chỉ dẫn về mối quan hệ trợ giúp mang tính pháp lí giữa nhà tham vấn và thân chủ để giải thích về quá trình tham vấn, cách tiếp cận lí thuyết, các giấy uỷ nhiệm của nhà tham vấn, các điều lệ của cơ quan có liên quan, việc công bố giới hạn của sự giữ bí mật, những vấn đề về pháp lí và những thông tin quan trọng khác liên quan đến mối quan hệ tham vấn... sẽ giúp cho mối quan hệ trợ giúp mang tính chuyên nghiệp. Bản chỉ dẫn này có thể đưa thân chủ đọc và kí tên trước khi bắt đầu việc thiết lập mối quan hệ tham vấn chính thức.

Neukrug (1999) cho rằng vẫn còn nhiều nhà tham vấn vẫn tin tưởng vào những tuyên bố công khai không bằng văn bản (bằng miệng) và nhiều nhà tham vấn nhìn chung còn coi thường khía cạnh pháp lí của mối quan hệ tham vấn. Theo ông, đây có lẽ là một sai lầm vì nhà tham vấn đang không tự bảo vệ mình một cách đầy đủ trong trường hợp có kiện tụng và không cung cấp những kiến thức cơ bản về tham vấn xứng đáng với mỗi thân chủ. Việc cung cấp thông tin một cách đầy đủ về bản chất công việc của nhà tham vấn với thân chủ, trong đó thể hiện sự thiết lập quan hệ tham vấn là một biểu hiện của sự tôn trọng thân chủ.

Mối quan hệ tham vấn còn bị ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố, như: không gian tham vấn (Sự bày trí đồ đạc trong văn phòng;

trang phục ngoại hình của nhà tham vấn; biểu hiện hành vi không lời của nhà tham vấn); ý thức sẵn sàng của thân chủ cho việc khám phá và giải quyết vấn đề cần tham vấn và các phẩm chất chuyên nghiệp của nhà tham vấn. Tuy nhiên điều mà nhiều nhà tham vấn lưu ý trong việc xây dựng mối quan hệ tham vấn là tính pháp lí của mối quan hệ đó.

Khi giúp đỡ cho các thân chủ, nhà tham vấn phải luôn ý thức được sự hạn chế của tham vấn. Không phải mọi vấn đề khó khăn, rối nhiễu của thân chủ đều được giải quyết thông qua tham vấn. Hạn chế của nhà tham vấn bắt nguồn từ triết lí sống của cá nhân họ; hạn chế về đào tạo, về những mô hình tham vấn và về kinh nghiệm sống, vấn đề đạo đức nghề nghiệp của nhà tham vấn và sự trông đợi của tổ chức nơi anh ta làm việc. Nhà tham vấn phải luôn ý thức rằng nếu các hoạt động của họ luôn có chứa đựng những tiềm năng gây nguy hiểm cho khách hàng hoặc khi kết quả không tiến triển khả quan, thì nhà tham vấn nên bác bỏ vai trò tham vấn của mình và đưa ra lời khuyên, gợi ý, giới thiệu thân chủ đến các nhà tham vấn lành nghề khác. Vì lợi ích của thân chủ luôn phải được đặt lên hàng đầu. Về phía thân chủ, mô hình văn hóa, lối sống, ý muốn thật sự giải quyết vấn đề và kinh nghiệm của họ cũng ảnh hưởng đến kết quả tham vấn.

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 4

1. Hãy lí giải những yêu cầu đối với nhà tham vấn với tư cách là một con người bình thường và với tư cách là một người trợ giúp chuyên nghiệp.
2. Trình bày các phẩm chất của nhà tham vấn chuyên nghiệp.
3. Nêu các dấu hiệu của nan đề và các cơ chế phòng vệ khi cá nhân có nan đề.
4. Quan điểm của bạn như thế nào về một người cần đến sự giúp đỡ của nhà tham vấn để vượt qua khó khăn của mình.
5. Phân tích các đặc điểm của mối quan hệ tham vấn.

CHƯƠNG 5

ĐẠO ĐỨC TRONG THAM VẤN TÂM LÍ

Những nguyên tắc đạo đức cung cấp sự hướng dẫn cho các chuyên gia tham vấn, giúp làm rõ những trách nhiệm của các chuyên gia với xã hội, mang lại sự yên tâm cho xã hội và giúp các chuyên gia duy trì hành vi chính trực và sự tự do của họ từ bên ngoài các nguyên tắc. Mỗi khi các cơ quan lập pháp thông qua những điều luật đòi hỏi hành vi ứng xử không tương ứng với những nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp thì những hiệp hội chuyên môn cố gắng yêu cầu thay đổi pháp luật. Nếu việc này không thành thì hiệp hội sẽ sửa đổi những nguyên tắc đạo đức của mình cho phù hợp với đạo luật mới.

(Swenson, 1993)

Trong chương này, trước tiên chúng tôi sẽ phân tích mối quan hệ giữa luật pháp và các quy điều đạo đức trong tham vấn. Sau đó trình bày một số nguyên tắc đạo đức cơ bản của các ngành trợ giúp con người. Trong phần giới thiệu các tiêu chuẩn đạo đức nghề tham vấn, chúng tôi sẽ chỉ ra một số điểm cơ bản trong các tiêu chuẩn đạo đức trong ngành tham vấn trên thế giới và xem xét các tình huống có thể được gọi là vi phạm đạo đức trong thực hành tham vấn trên thế giới. Cuối cùng, giới thiệu bản hợp đồng tham vấn được soạn thảo bởi các giáo sư Trường Đại học Mississppi. Bản hợp đồng được trình bày với các khía cạnh pháp lí cần có đối với các nhà tham vấn trong quá trình làm việc với khách hàng.



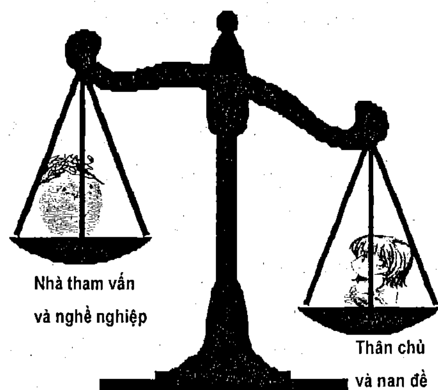
"La pratique del'Ethique"
www.nautiles.unblog.fr

I. MỐI QUAN HỆ GIỮA LUẬT PHÁP VÀ QUY ĐIỀU ĐẠO ĐỨC TRONG THAM VẤN

Đối với các ngành trợ giúp như Công tác xã hội, Tâm lí học, Tâm thần học, Tham vấn hay thậm chí Luật học, các quy điều đạo đức hành nghề có nhiều điểm giống nhau, bởi vì chúng đều tuân theo các mục đích hành nghề là bảo vệ con người và vì sự trưởng thành của nghề nghiệp. Ở các nước có nghề trợ giúp phát triển như Hoa Kỳ, các nguyên tắc đạo đức của nghề tham vấn được quy định bởi Hiệp hội Tâm lí học Hoa Kì (APA) công bố năm 1953 và sửa đổi năm 1995, Hiệp hội Nhân viên Công tác Xã hội Quốc gia (NASW) với các nguyên tắc đạo đức xây dựng năm 1960 và sửa đổi năm 1990, và Hiệp hội Tham vấn Hoa Kì (ACA, trước đó có tên gọi là Hiệp hội Tham vấn và Phát triển - ACAD) xây dựng các nguyên tắc đạo đức của mình năm 1961 và sửa đổi năm 1995.

1. Đạo đức trong tham vấn

Đạo đức (ethic) là những nguyên lí, quy tắc quy định hành vi phải theo trong quan hệ giữa người với người, giữa cá nhân với xã hội, tùy theo thể chế chính trị xã hội mà các cá nhân sống trong đó.



Đạo đức trong tham vấn là thước đo quyết định xem hành vi của nhà tham vấn trong quá trình tham vấn có đúng, có tốt, có làm sai, làm hại đến thân chủ hay không. Nói cách khác, trong quan hệ tư vấn tâm lí, người nhận dịch vụ tư vấn tâm lí có được đối xử công bằng và hợp lí hay không? Họ có đạt được hiệu quả trị liệu hay không? Đạo đức trong tham vấn đi xa hơn so với đạo đức thông thường trong đời sống hàng ngày, nó không chỉ là việc quy định nhà tham vấn không làm điều xấu cho thân chủ mà còn đặt ra vấn đề là nhà tham vấn đã làm hết sức vì lợi ích của thân chủ hay chưa[1].

---

[1] Nguyễn Thơ Sinh, *Tư vấn tâm lí căn bản*, NXB Lao Động (2006).

Sự thay đổi liên tục các khía cạnh pháp lí trong hành nghề cho thấy các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp luôn phản chiếu những chuẩn mực của xã hội đương đại nên những nguyên tắc đạo đức phải luôn sửa đổi cho phù hợp với sự biến đổi không ngừng của xã hội. Ở Pháp, ngành Tâm lí học phát triển khá sớm, ngay đầu thế kỷ XX, nhưng các quy điều đạo đức hành nghề độc lập cho các nhà tâm lí học thực hành mới được nhà nước thừa nhận năm 1986.

Chúng ta suy diễn thông tin, tình huống và hành vi của người khác dựa trên hệ thống giá trị của chúng ta. Điều này dẫn dắt hoặc định hướng các phản ứng của chúng ta đối với người khác. Và như vậy hành động của chúng ta có thể không đem lại kết quả tốt nhất cho thân chủ. Việc xem xét vấn đề của thân chủ dựa trên các nguyên tắc đạo đức và pháp lí giúp cho nhà tham vấn giữ được đạo lí và hướng hành vi tới sự chuyên nghiệp.

Ở Việt Nam, các quy điều đạo đức đảm bảo quyền hành nghề luật cho các luật sư mới được ban hành năm 2007. Còn đối với ngành Tâm lí học, dù đã có bề dày 50 năm đào tạo sinh viên đại học, nhưng hiện nay, chúng ta chưa được cấp mã số cho người hành nghề trợ giúp tâm lí, mà chỉ có mã số cho "nghề dạy tâm lí" - nghề sư phạm. Riêng lĩnh vực tham vấn, hi vọng sau một số năm "kí gửi" nhất định vào tâm lí học, sẽ có lúc nó trở thành một ngành đào tạo độc lập và các nhà tham vấn sẽ có vị trí làm việc nhất định trong các lĩnh vực sức khỏe tâm thần, học đường, các trung tâm tham vấn cộng đồng...

Tham vấn là nghề đặc thù liên quan đến việc trợ giúp người có khó khăn tâm lí. Điều này đòi hỏi sự "trong sáng về đạo đức" của người hành nghề. Người làm công việc tham vấn phải tuân theo những quy tắc đạo đức hành nghề bắt buộc, có như vậy mới nâng cao được uy tín và vị thế nghề nghiệp trong xã hội. Xét trong mối tương quan với thân chủ, nhà tham vấn ở một mức độ nhất định có quyền lực trong quan hệ tham vấn, việc lạm dụng quyền lực trong tham vấn là phi đạo đức và không chính đáng, vì vậy nhà tham vấn phải thực hiện theo các quy chuẩn đạo đức khi hành nghề. Việc không tuân thủ theo các chuẩn mực đạo đức có

thể thực sự làm hại thân chủ. Tuy nhiên, các nhà tâm lí học làm công tác tham vấn, trị liệu ở Việt Nam lại chưa chịu những quy định chung này. Hiện ở Việt Nam chỉ tồn tại quy tắc riêng lẻ do các trung tâm tham vấn, tư vấn tự ban hành và chỉ áp dụng với các thành viên của họ. Tình hình này dẫn đến sự không kiểm soát được những người hành nghề tham vấn, trị liệu nên sẽ khó bảo vệ được lợi ích của thân chủ và đặc biệt bảo vệ vị trí của nghề trợ giúp trong xã hội.

Trên thế giới, các nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp cung cấp sự hướng dẫn cho các chuyên gia trong ngành trợ giúp, giúp làm rõ những trách nhiệm của các chuyên gia tham vấn với xã hội, mang lại sự yên tâm cho xã hội và giúp các chuyên gia duy trì tính chính trực nghề nghiệp. Điều tra của Heinlein và cộng sự (2003) đã chỉ ra là các nhà tham vấn chuyên nghiệp được cấp phép và trình độ cao có mức độ chấp hành theo các quy chuẩn đạo đức nghề nghiệp cao hơn đáng kể so với những người không có chứng nhận.

2. *Quan điểm xây dựng quy điều đạo đức nghề nghiệp*

Gert (1988) tin rằng những phán xét về mặt đạo đức nên dựa trên một tập hợp "những chân lí mang tính toàn cầu", mà đa số những người có trí tuệ bình thường đều cảm thấy phù hợp. Những chân lí mang tính toàn cầu hay những nguyên tắc xây dựng các chuẩn mực đạo đức có thể xuất phát từ ý tưởng như không giết người, không gây đau đớn hay làm hại cho người khác và không tước đoạt quyền tự do của con người. Theo ông, nhìn chung những chân lí này và nhiều chân lí khác nữa là yếu tố quyết định cho sự tồn tại của xã hội loài người.

Tuy nhiên, trong những tình huống riêng biệt của một xã hội cụ thể, việc áp dụng một số chân lí mang tính toàn cầu nào đó có thể không được coi là đúng, là chuẩn đối với các nền văn hóa khác nhau và các thể chế chính trị khác nhau. Vì vậy, ngoài những quy điều đạo đức chung: giữ bí mật, tôn trọng thân chủ, khuyến khích thân chủ chịu trách nhiệm vấn đề của mình, không lạm dụng thân chủ, bảo vệ thân chủ v.v..., các quy điều đạo đức cần được thể chế hóa dựa trên nền tảng pháp lí cụ thể của mỗi quốc gia.

Mặc dù các tiêu chuẩn đạo đức trong hành nghề tâm lí ở Việt Nam và có thể ở nhiều nước trên thế giới còn chưa được xây dựng, nhưng các chuẩn mực đạo đức của Hiệp hội Tham vấn Hoa Kì nói riêng, và của các hiệp hội tham vấn khác trên thế giới nói chung (như của Anh, Thụy sỹ, Pháp, Canada...) vẫn được coi là các tiêu chuẩn hướng dẫn và đánh giá những hành xử, không chỉ cho các hội viên của một quốc gia nào đó, mà còn dành cho hầu hết những chuyên gia tham vấn tâm lí trên thế giới sử dụng. Các tiêu chuẩn đạo đức này không chỉ được ứng dụng trong lĩnh vực hành nghề, mà tính đại diện của nó còn được đưa vào giảng dạy chính thức tại nhiều trường đại học, học viện, trung tâm, những nơi có đào tạo tham vấn tâm lí trên thế giới.

Hiệu ứng trên được lý giải rằng, việc xây dựng các quy điều đạo đức nghề nghiệp có liên quan đến bảo vệ con người phải xuất phát từ quan điểm nhân văn và chúng được coi như là những hướng dẫn hành vi chuẩn cho những người hành nghề trợ giúp con người nói chung và trợ giúp tâm lí, nói riêng và các quy điều này thường mang tính toàn cầu. Ví dụ như Bộ Chuẩn mực Đạo đức và Những hướng dẫn sử dụng của ACA đang được sử dụng trên thế giới do ACA hiện thời là Hiệp hội nghề nghiệp và giáo dục về tham vấn tâm lí lớn nhất trên thế giới, với số lượng hội viên có mặt trên toàn thế giới đã vượt con số 54.000 hội viên (tính đến 1999 - Neukrug).

Dường như những người được giao nhiệm vụ xây dựng các nguyên tắc đạo đức đã phải đấu tranh với những nguyên tắc phản ánh tiêu chuẩn xã hội và chuyên môn cho dù những tiêu chuẩn này đã được gọt giũa trong những nguyên tắc mang tính toàn cầu và/hoặc những tiêu chuẩn mà nhiều người nhất trí. Bất kể sự ban hành về mặt xã hội của chúng có tách biệt với nhau nhưng thật là thú vị khi nhận thấy những nguyên tắc đạo đức của ba chuyên ngành trợ giúp - tâm lí học, tham vấn và công tác xã hội - tất cả đều cùng chia sẻ những tiêu chuẩn tương tự khi đáp ứng các mục đích chung (có thể tham khảo các tiêu chuẩn đạo đức của Tâm lí học, Tham vấn hay Công tác xã hội).

Tính pháp lí của các nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp thể hiện ở chỗ: Các nguyên tắc đạo đức của nghề trợ giúp luôn được xây dựng dựa trên bộ luật bảo vệ con người do các cơ quan lập pháp thông

qua. Khi có mâu thuẫn giữa các quy tắc đạo đức nghề tham vấn với các quy điều của bộ luật thì phải có sự đề đạt sửa đổi của những hiệp hội chuyên môn trợ giúp. Nếu không được luật pháp chấp nhận, các hiệp hội sẽ sửa đổi những nguyên tắc đạo đức cho phù hợp với đạo luật mới. Ở các nước có các nghề trợ giúp phát triển, việc xây dựng các quy điều đạo đức là sự đảm bảo nghề nghiệp cho nhà tham vấn và quyền lợi của thân chủ. Khi cuộc tham vấn bị thất bại, các nhà tham vấn luôn có nguy cơ bị ra hầu tòa bởi sự kiện tụng của thân chủ và những người khác (Swenson, 1993).

Các nhà tham vấn và các chuyên gia sức khoẻ tâm thần có thể bị kiện theo luật dân sự hoặc hình sự khi có những vi phạm quy điều đạo đức hành nghề. Nếu một nhà tham vấn có quan hệ tình dục với thân chủ là vi phạm pháp luật và có thể bị kiện lên toà án hình sự. Dù các nhà tham vấn này có bị buộc tội vi phạm hình sự hay không thì thân chủ cũng có thể đệ trình đơn kiện các nhà tham vấn tương tự trong các vụ tố tụng dân sự, nếu cho rằng nhà tham vấn có một số hành động gây tổn thương tâm lí và/ hoặc thể chất cho thân chủ.

Mặc dù các nguyên tắc đạo đức không phải là những tài liệu pháp lí nhưng bất kể một nhà tham vấn bị liên quan đến một vụ kiện dân sự hay hình sự thì những nguyên tắc đạo đức của một hiệp hội chuyên môn có thể là một bộ phận quan trọng cung cấp bằng chứng trong việc quyết định nhà tham vấn có tội hay vô tội.

Ví dụ sau đây là một trường hợp có thực xảy ra ở Hoa Kì mà Neukrug đã trình bày trong cuốn "*Thế giới của nhà tham vấn*" - 1999, với mục đích khuyến khích các giảng viên dạy tham vấn đề cập cho sinh viên chuyên ngành tham vấn thảo luận. Tình huống cần xem xét như sau: *Một nhà tham vấn nọ bị cáo buộc vi phạm đạo đức vì đã quan hệ tình dục với thân chủ cũ!*

Đối với nhà tham vấn, sự vi phạm này không đơn thuần là hành động vi phạm nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp, được khẳng định rõ ràng rằng: Quan hệ tình dục với thân chủ là không được phép. Xét từ góc độ nghề nghiệp, đây là một hành vi phạm luật, bất luận thân chủ có muốn hay không. Còn đối với pháp luật, đây là sự vi phạm mang tính chất hình sự, nếu hành vi tình dục bị quy là hãm hiếp hay cưỡng hiếp. Giả sử rằng người có quan hệ tình dục với nhà tham vấn

lại là một thân chủ cũ mà nhà tham vấn đã giúp đỡ 3 năm trước đây. Thân chủ cũ này bị người yêu (nhà tham vấn cũ) bỏ nên cảm thấy bị lạm dụng đã thưa kiện lên tòa án hình sự nhằm chống lại nhà tham vấn. Trong trường hợp này, nhà tham vấn có thể biện lí về các nguyên tắc đạo đức của Hiệp hội Tham vấn ở toà án.

Ví dụ, quy điều trong phần A.7.b. của ACA có tuyên bố rằng: "*Các nhà tham vấn không được dính líu đến quan hệ tình dục riêng tư với thân chủ cũ trong vòng tối thiểu hai năm sau khi kết thúc mối quan hệ tham vấn*" (ACA, 1995a). Mặc dù các quy điều đạo đức của nghề tham vấn không phải là tài liệu pháp lí, nhưng lời tuyên bố này có thể ngầm giúp cho việc tố tụng bảo vệ nhà tham vấn.

Mặt khác, uỷ viên công tố sẽ không thể vặn lại được với lời tuyên bố tiếp theo cũng được tìm thấy trong nguyên tắc đạo đức nghề tham vấn rằng: "*Những nhà tham vấn có liên quan đến những mối quan hệ tình dục sau 2 năm chấm dứt tham vấn có trách nhiệm cung cấp tư liệu chứng minh rằng những quan hệ như thế không có bản chất lợi dụng.*" (ACA, 1995a, Quy điều A.7.b.)

Như vậy, những nguyên tắc đạo đức có thể cung cấp chứng cứ có tác động mạnh đối với việc ủng hộ hoặc chống lại nhà tham vấn trước toà án. Tuy nhiên, cần lưu ý rằng các quy điều đạo đức nghề tham vấn không phải là những tài liệu pháp lí nên chúng dường như có trọng lượng ở phiên toà dân sự hơn là phiên toà hình sự.

II. MỘT SỐ NGUYÊN TẮC ĐẠO ĐỨC CƠ BẢN

1. Mục đích của các nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp

Các nguyên tắc đạo đức nghề trợ giúp được xây dựng nhằm:

- Bảo vệ thân chủ
- Cung cấp sự hướng dẫn về đạo đức để hỗ trợ những hội viên trong việc xây dựng một tiến trình hành động chuyên nghiệp với mục đích phục vụ tốt nhất cho những người sử dụng dịch vụ tham vấn để nâng lên mức cao nhất những giá trị, vị thế của các tổ chức và nghề tham vấn chuyên nghiệp.
- Các nguyên tắc đạo đức là yếu tố để phân biệt tham vấn như một nghề, khác với tư vấn hoặc các cuộc chuyện trò giúp đỡ

khác. Vì vậy, nó là một phương tiện truyền bá sự chuyên nghiệp hóa và những dấu hiệu trưởng thành của nghề nghiệp.

- Lòng tin là nền tảng của mối quan hệ tham vấn, việc tuân theo các chuẩn mực đạo đức là rất quan trọng vì nó xây dựng và duy trì niềm tin của thân chủ với nhà tham vấn.
- Chính thức hóa những nguyên tắc dùng để xác định những hành vi đạo đức và việc hành nghề một cách tốt nhất của nhà tham vấn. Giúp các chuyên gia duy trì tính chính trực và hướng đến những hành vi được kiểm soát, phản ánh những tiêu chuẩn được coi là niềm mơ ước của nghề nghiệp.
- Tạo ra một môi trường pháp lí để có thể quyết định những tình thế đạo đức và chuyên môn khó khăn, nhạy cảm.
- Cung cấp một phương tiện pháp lí bảo vệ trong trường hợp một chuyên gia tham vấn bị khiếu kiện vì sơ suất trong khi hành nghề và các nguyên tắc đạo đức còn là cơ sở hướng dẫn để chống lại những hội viên của Hiệp hội tham vấn khi vi phạm đạo đức nghề nghiệp.

2. Các nguyên tắc đạo đức căn bản

- Giữ bí mật

Mỗi cá nhân có quyền sở hữu những vấn đề thuộc về bản thân mình, vì vậy thông tin của thân chủ nói ra cho nhà tham vấn phải được đảm bảo giữ bí mật và thân chủ có quyền trông đợi một mối quan hệ tin tưởng giữa thân chủ và nhà tham vấn dựa trên các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp.

Việc giữ bí mật cho thân chủ thể hiện sự tôn trọng tính riêng tư, sự bảo vệ và

Thảo luận trường hợp

- Nhà tham vấn có được phép nói với thâm chủ là: "Tôi sẽ giữ bí mật tuyệt đối cho bạn". Hãy đưa ra những lí lẽ giải thích vì sao có hoặc không?

- Những loại thông tin nào bạn sẽ cho thân chủ biết là khó có thể đảm bảo được tính bí mật?

- Hãy chuẩn bị ba phương án để trao đổi với thân chủ về những vấn đề liên quan đến việc bảo đảm tính bí mật. Bạn phải truyền đạt như thế nào để thân chủ hiểu rõ đây là vấn đề thuộc về luật nghề nghiệp?

ủng hộ thân chủ. Sự bảo mật khuyến khích thân chủ tin tưởng vào mối quan hệ tham vấn, do đó sẽ chia sẻ nhiều hơn nan đề của mình. Để giữ được bí mật vấn đề của thân chủ, nhà tham vấn phải thực hiện các bước sau:

- Cuộc tham vấn được bố trí ở nơi kín đáo, người khác không nghe thấy và không quấy rầy.

- Lưu giữ hồ sơ thân chủ an toàn, tránh để mất dữ liệu hoặc lộ dữ liệu trên máy tính. Những thông tin về thân chủ không liên quan đến mục đích tham vấn thì không lưu.

- Giải thích cho thân chủ ngay từ đầu cuộc tham vấn những thủ tục và quy trình tham vấn, vấn đề giữ bí mật và những ngoại lệ liên quan đến tính bảo mật.

Thảo luận trường hợp

Bạn có nghĩ rằng tất cả các hình thức của quan hệ hai chiều giữa thân chủ và nhà tham vấn trong quan hệ tham vấn là không đúng với đạo đức? Bạn sẽ làm gì nếu quan hệ cá nhân hai chiều này chắc chắn xảy ra và không thể tránh được?

Điều gì sẽ xảy ra khi vấn đề của thân chủ không phải là trọng tâm trong mối quan hệ tham vấn?

Trong Tiêu chuẩn Đạo đức của Hiệp hội Tham vấn và Phát triển Hoa Kì (AACD), Phần G Điều 10 có ghi: "Ngay khi bắt đầu đặt mối quan hệ tham vấn thì nhà tham vấn phải thông báo rõ ràng cho thân chủ biết những giới hạn nào trong việc đảm bảo tính bí mật của quan hệ tham vấn. Đồng thời nhà tham vấn cũng phải thông báo cho thân chủ biết là nhà tham vấn luôn chịu sự kiểm soát đối với việc đảm bảo bí mật những thông tin của thân chủ trong quá trình tham vấn". Vì vậy, giữ bí mật là một trách nhiệm đạo đức của người làm công tác tham vấn. Nhà tham vấn chỉ được tiết lộ bí mật khi:

+ Thân chủ cho phép nói ra vấn đề của mình,

+ Khi vấn đề của thân chủ đe doạ đến tính mạng của bản thân và những người khác,

+ Khi nhà tham vấn bị gọi ra tòa chất vấn về chính vấn đề này.

Việc nhà tham vấn cảnh báo cho thân chủ biết về sự hạn chế của tính bảo mật là thực hiện nguyên tắc pháp lí trong mối quan hệ tham vấn.

- Thân chủ trọng tâm

Đây là nguyên tắc được đặt lên hàng đầu trong mối quan hệ tham vấn, thân chủ trọng tâm thể hiện nhà tham vấn không thể công thức hóa vấn đề của bất kì thân chủ nào (có thể công thức hóa sự kiện, chứ không công thức hóa nhân cách của thân chủ). Không thể có một cách thức chung, kĩ thuật chung cho thân chủ khi đến làm tham vấn, vì mỗi một thân chủ là một trường hợp đặc biệt. Tiến trình tham vấn phụ thuộc vào mức độ thân chủ ý thức về vấn đề của mình và khả năng thân chủ làm chủ cảm xúc. Nguyên tắc thân chủ trọng tâm không cho phép nhà tham vấn để các cảm xúc của mình bị cuốn theo sự kiện của thân chủ. Nhà tham vấn phải đủ mạnh để biệt lập được với con người và vấn đề của thân chủ, cũng như đủ làm cho thân chủ an tâm để tránh lệ thuộc vào nhà tham vấn.

- Chấp nhận thân chủ

Nhà tham vấn chấp nhận thân chủ với những giá trị tự tại, khác biệt hay đối ngược với nhà tham vấn, với những điểm tốt, điểm mạnh hay điểm xấu, điểm yếu. Chấp nhận không có nghĩa là đồng tình ủng hộ, mà là nhìn nhận thân chủ dưới góc độ tổng thể, chấp nhận sự tồn tại vốn có những gì thuộc về thân chủ. Khi thân chủ cảm thấy mình được nhà tham vấn chấp nhận, thân chủ sẽ cảm nhận sâu hơn về bản thân, cảm thấy mình có giá trị, đáng được quan tâm. Khi được là chính mình, thân chủ sẽ không còn phải "đeo mặt nạ" hay giả dối với bản thân và người khác. Cảm giác an toàn giúp thân chủ dám bộc lộ được những tâm sự thầm kín và đương đầu với nó. Chấp nhận không chỉ biểu hiện ra thái độ bên ngoài không phê phán mà phải ngay ở cả trong chính cảm xúc, suy nghĩ của nhà tham vấn.

- Tôn trọng thân chủ

Mỗi người đều có quyền được tôn trọng nhân cách như một con người độc lập. Tôn trọng là nhiệt tình tin tưởng người kia như một con người có giá trị bất kể địa vị, đạo đức, hành vi, tình cảm tích cực hay tiêu cực nơi người ấy, kính trọng người ấy vì nhân phẩm, vì cốt cách riêng biệt của họ. Tôn trọng là cho mọi người quyền là chính bản thân họ và có các quan điểm, ý nghĩ và những cảm giác riêng và tiếp cận các dịch vụ tham vấn không bị định kiến về con người, tính cách, tôn giáo hoặc lề thói.

Thảo luận tình huống

Nhà tham vấn nói với thân chủ: *Sao chị lại có thể tin vào người chồng đã từng lừa dối và vũ phu với mẹ con chị? Đằng nào thì chị cũng quyết định li hôn với anh ta rồi cơ mà!*

Ví dụ, trong Phần A.2 (Mối quan hệ tham vấn, điều lệ về ***Tôn trọng những khác biệt*** của ACA) tuyên bố: Các nhà tham vấn sẽ cố gắng tích cực để hiểu những khác biệt về nền tảng văn hoá của thân chủ - những người mà họ làm việc. Điều này bao gồm, nhưng không bị giới hạn, việc nhận biết được sự đồng nhất về văn hoá/ dân tộc/ chủng tộc có ảnh hưởng như thế nào đến các giá trị và niềm tin của họ về tiến trình tham vấn. Còn trong phần: ***Không phân biệt đối xử*** có ghi: Các nhà tham vấn không tha thứ hoặc không thực hiện sự phân biệt đối xử về tuổi tác, màu da, văn hoá, sự tàn tật, nhóm dân tộc, giới tính, chủng tộc, văn hoá, xu hướng tình dục, tình trạng hôn nhân hay địa vị kinh tế xã hội.

Những nguyên tắc đạo đức cũng lưu ý rằng các nhà tham vấn không nên tham gia vào sự phân biệt đối xử trong việc thuê, đề bạt và đào tạo hay đối xử phân biệt với các thân chủ, sinh viên hoặc những người bị giám sát. Cũng như vậy, các nguyên tắc nhấn mạnh đến các vấn đề của sự thành kiến trong việc áp dụng và giải thích trắc nghiệm. Cuối cùng các tiêu chuẩn đạo đức nói đến tầm quan trọng của sự đa dạng trong đào tạo và sử dụng sinh viên.

- Tin tưởng vào khả năng tự giải quyết của thân chủ

> **Thảo luận trường hợp**
> *Là nhà tham vấn, bạn sẽ nói gì với các thân chủ khi nhận thấy họ có biểu hiện lệ thuộc vào bạn?*

Mỗi người đều có quyền lựa chọn và chịu trách nhiệm về các quyết định của mình. Nhà tham vấn luôn ý thức rằng mỗi thân chủ có hoàn cảnh riêng biệt, không lặp lại ở người khác. Quá trình khám phá những nguyên nhân tạo nên vấn đề của thân chủ phụ thuộc rất nhiều ở kinh nghiệm và sự hiểu biết vấn đề của thân chủ và duy nhất chỉ có thân chủ mới làm được việc này. Nhà tham vấn có thể có uy tín và giàu kinh nghiệm cũng không đủ khả năng giải quyết được vấn đề của thân chủ. Mặt khác, thân chủ cần được trao quyền tự quyết để đảm bảo sự trưởng thành và độc lập.

Quan điểm của C. Rogers cho rằng thân chủ là chuyên gia giỏi nhất về lĩnh vực của họ. Vì vậy, thân chủ có khả năng cao nhất trong việc đưa ra các quyết định của mình. Phẩm chất tin tưởng vào khả năng giải quyết vấn đề của thân chủ thể hiện ở việc nhà tham vấn đặt ra những câu hỏi về cảm nghĩ của thân chủ trong việc giải quyết vấn đề. Cách hỏi này đã đặt thân chủ vào một hoàn cảnh cụ thể và thân chủ phải tự lập trong cách hành động giải quyết vấn đề. Thái độ tin tưởng của nhà tham vấn sẽ giúp thân chủ nhận ra giá trị riêng của bản thân, để rồi thân chủ bắt đầu gánh lấy toàn bộ trách nhiệm lựa chọn việc tồn tại và phát triển của mình. Những sự lựa chọn đó sẽ trở nên tương hợp với tiềm năng thực sự của chính thân chủ.

Về nguyên tắc, nhà tham vấn không đưa ra lời khuyên mang tính áp đặt đối với thân chủ, tuy nhiên nếu thân chủ bị rối loạn tâm thần, suy nhược thần kinh, không làm chủ được hành vi của mình hoặc có xu hướng huỷ hoại bản thân hay người khác... thì nhà tham vấn vẫn có thể chủ động đưa ra một vài hướng để giải quyết cùng với thân chủ. Cũng cần lưu ý một số thân chủ khi đến tham vấn họ có xu hướng lệ thuộc

vào nhà tham vấn, mong đợi nhà tham vấn khuyên bảo điều cần làm. Họ thực sự tin tưởng vào khả năng giải quyết vấn đề của nhà tham vấn. Nếu họ không nhận được những điều mong đợi có thể họ sẽ không trở lại lần sau. Vì vậy kĩ năng cho lời khuyên và kĩ năng trò chuyện làm giảm sự lệ thuộc của thân chủ vào nhà tham vấn là hết sức cần thiết đối với những trường hợp này.

- Nhà tham vấn không gắn mình vào mối quan hệ cá nhân với thân chủ

Quan hệ tham vấn là quan hệ nghề nghiệp, vì vậy nhà tham vấn cần tránh mọi quan hệ ngoài hợp đồng làm việc với thân chủ, tránh đưa các quan hệ xã hội (quan hệ anh em, đồng nghiệp, bạn bè) vào quan hệ tham vấn. Trong *Tiêu chuẩn đạo đức*, phần *Quan hệ tham vấn* B.12. có ghi: Khi nhà tham vấn có mối quan hệ khác với thân chủ - dù là quan hệ hành chính, trên dưới thì nhà tham vấn vẫn phải đảm bảo tính khách quan đối với sự lựa chọn tham vấn của thân chủ... Quan hệ hai chiều (bạn bè, họ hàng...) với thân chủ có thể làm ảnh hưởng đến tính khách quan của nhà tham vấn khi thực hiện hành vi tham vấn. Vì vậy, nhà tham vấn phải tránh hoặc kết thúc quan hệ tham vấn này bằng cách giới thiệu thân chủ đến nhà tham vấn có khả năng phù hợp.

Thảo luận trường hợp

Theo bạn, khi các giáo viên dạy tham vấn ở trường đại học nhận khách hàng là sinh viên của mình thì có vi phạm tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp không? Hãy lí giải vì sao có? Vì sao không?

Khi gặp khó khăn trong việc giúp đỡ, nhà tham vấn phải có trách nhiệm cảnh báo cho những người có liên quan hoặc tham khảo ý kiến của người giám sát và đồng nghiệp. Nhà tham vấn cần thường xuyên chú ý đến vấn đề luật pháp, quyền công dân và quyền con người của thân chủ.

Vấn đề lạm dụng và quấy rối tình dục thân chủ và những người khác được đề cập và chú ý một cách đặc biệt ở cả trong nguyên tắc đạo đức của Hiệp hội Tham vấn Hoa Kì và Hiệp hội Tâm lí học Hoa Kỳ. Nhà tham vấn nào tham gia hay liên quan đến lạm dụng và quấy rối tình dục, hoặc bỏ qua những hành động này của những người khác đều là những người vi phạm đạo đức nghề nghiệp. Nhà tham vấn cũng được cảnh báo rằng những mối quan hệ có đi có lại giữa nhà tham vấn và thân chủ mà có thể dẫn đến sự xung đột về lợi ích thì phải tránh.

> **Thảo luận trường hợp**
>
> *Bạn sẽ quyết định như thế nào khi khách hàng của bạn có những biểu hiện sắp gặp nguy hiểm và còn có thể gây hại cho những người khác nữa? Bạn đánh giá mức độ nguy hiểm của khách hàng bằng cách nào? Khi nào thì bạn sẽ tìm kiếm sự tham vấn từ những đồng nghiệp của mình?* (Corey)

- Bảo vệ phúc lợi của thân chủ

Nhà tham vấn phải luôn dự đoán trước được những tác động của quá trình tham vấn lên thân chủ và những người có liên quan khác, vì họ vừa có thể là người hưởng lợi hoặc là nạn nhân của dịch vụ tham vấn. Bảo vệ phúc lợi cho thân chủ có liên quan đến mức thu phí. Mức thu phí phải được xem xét theo lợi ích tốt nhất của thân chủ và nhà tham vấn có trách nhiệm tìm ra được những dịch vụ tham vấn phù hợp cho thân chủ. Khi nhận thấy quá trình tham vấn không đem lại hiệu quả cho thân chủ, nhà tham vấn bắt buộc phải có sự giới thiệu đến những nơi có giúp đỡ hiệu quả hơn.

Những quyền lợi cơ bản của thân chủ cần phải được tính đến đối với một dịch vụ tham vấn là: có quyền biết về danh tính, bằng cấp chuyên môn, kinh nghiệm làm việc của nhà tham vấn và được lựa chọn người trợ giúp cho mình; được quyền biết về tiến trình và cách thức tiếp cận đối với vấn đề của thân chủ; được nhà tham vấn thông báo về những hạn chế và nguy cơ có thể xảy ra trong quá trình tham vấn; có quyền được biết về việc lưu trữ thông tin, ghi âm hay sự đảm bảo về bí mật về thông tin khi chia sẻ với nhà tham vấn và họ có quyền được thông báo trước trong trường hợp

thông tin về họ buộc phải chia sẻ với những đối tượng khác và thân chủ có quyền tiếp tục hay từ chối dịch vụ tham vấn.

III. GIỚI THIỆU CÁC TIÊU CHUẨN ĐẠO ĐỨC TRONG NGÀNH THAM VẤN

Xem xét các quy điều đạo đức nghề trợ giúp của các nước trên thế giới, như Anh, Pháp và Mỹ, chúng tôi thấy điểm chung nhất của việc xây dựng các quy điều đạo đức là tôn trọng và bảo vệ quyền con người. Ví dụ Đạo lí Hành nghề Tâm lí của Pháp gồm ba phần lớn: Những nguyên tắc chung, Công việc và hành nghề, Quá trình đào tạo của nhà tâm lí. Trong đó đề cập đến sự tôn trọng quyền con người, tính trung thực, tính độc lập, trình độ khả năng, trách nhiệm, tôn trọng mục đích, phẩm chất khoa học. Đối với công việc và sự hành nghề, các quy điều đạo đức yêu cầu nhà tâm lí học chỉ được hoạt động trong lĩnh vực liên quan đến nghiệp vụ được đào tạo; tránh lợi dụng cương vị cá nhân để trục lợi cá nhân; tôn trọng đồng nghiệp trên cơ sở đạo đức nghề nghiệp; không được cạnh tranh thiếu lành mạnh với đồng nghiệp và yêu cầu họ giúp đỡ nếu thấy họ có khả năng hơn mình; không tạo dựng mối quan hệ nghề nghiệp với các thân chủ là người quen... Quy chế đạo lí hành nghề tâm lí quy định chỉ những người có chức danh nhà tâm lí mới được đảm nhiệm hoạt động đào tạo. Các nguyên tắc đạo đức của Hiệp hội Tham vấn - Trị liệu Anh tập trung vào bốn mục lớn như: Đạo đức hành nghề, hướng dẫn thực hành tốt, triển khai nghề nghiệp và đương đầu với kiện tụng.

Quy định về đạo đức nghề nghiệp của Hiệp hội Tham vấn Tâm lí Hoa Kì được trình bày khá kĩ, nó bao gồm 8 phần, được xây dựng năm 1961, đã được sửa đổi nhiều lần. Các phần chính liên quan tới bản thân nhà tham vấn, mối quan hệ giữa nhà tham vấn và thân chủ, với đồng nghiệp, với công chúng, với các hoạt động đào tạo, nghiên cứu, xuất bản, lượng giá và hướng dẫn giải quyết các vấn đề vi phạm đạo đức (trong đó ba phần A, B và C là quan trọng nhất).

- Phần A: Mối quan hệ tham vấn

- Phần B: Tính bí mật, thông báo mật, và sự riêng tư

- Phần C: Trách nhiệm nghề nghiệp
- Phần D: Mối quan hệ với những nghề nghiệp khác
- Phần E: Lượng giá, đo lường, và giải thích
- Phần F: Giảng dạy, đào tạo và giám sát
- Phần G: Nghiên cứu và xuất bản
- Phần H: Giải quyết những vấn đề đạo đức và nguyên tắc hoạt động nghề nghiệp.

Trong khuôn khổ của chương này, chúng tôi xin tóm tắt một số phần chính của bản Quy định về đạo đức nghề nghiệp của Hiệp hội Tham vấn Tâm lí Hoa Kỳ.

1. Về mối quan hệ tham vấn

Phần này bao gồm một số mục liên quan đến trách nhiệm của nhà tham vấn và quyền của thân chủ. Đối với nhà tham vấn, những yếu cầu như: tôn trọng phẩm giá và thúc đẩy quyền lợi của thân chủ, tôn trọng sự khác biệt và tính đa dạng của thân chủ; không được tham vấn cho người quen biết; không được quan hệ tình cảm, tình dục với thân chủ? Nhà tham vấn ý thức được nhu cầu và giá trị bản thân để không áp đặt lên thân chủ và không được bỏ rơi thân chủ khi đang trong quá trình tham vấn. Trong trường hợp nhà tham vấn nhận thấy mình không đủ khả năng giúp đỡ thân chủ thì phải giới thiệu họ tới nhà tham vấn khác có khả năng giúp đỡ họ và cần chuẩn bị tinh thần cho thân chủ khi có sự thay đổi này. Ngoài ra, nhà tham vấn không được có những hành vi phân biệt đối xử với thân chủ do sự khác biệt về chủng tộc, màu da, văn hoá, nhóm dân tộc, sự ốm yếu tàn tật, giới tính, tôn giáo, định hướng tình dục, tình trạng hôn nhân, vị thế kinh tế xã hội.

Để tránh không gây ảnh hưởng tới mối quan hệ tham vấn do sự khác biệt văn hóa, nhà tham vấn phải chủ động tự nâng cao sự hiểu biết về các nền văn hóa khác nhau, nhất là những yếu tố văn hóa đã ảnh hưởng tới giá trị cá nhân của thân chủ. Nhà tham vấn cần tránh không tham vấn cho người quen, người thân của các đồng nghiệp. Về vấn đề "tình cảm thân mật", nhà tham vấn không

được có mối quan hệ tình cảm yêu đương hay quan hệ tình dục với thân chủ ít nhất trong khoảng thời gian 2 năm kể từ khi kết thúc mối quan hệ tham vấn. Nhà tham vấn không được phép sử dụng vị trí của mình để áp đặt hay ép buộc thân chủ trong bất cứ việc gì, đặc biệt là sự lợi dụng tiền bạc từ thân chủ thông qua việc nhận quà, biếu quà hay kéo dài thời gian tham vấn để thu phí.

Đối với quyền của thân chủ, thân chủ được quyền biết về tiến trình và cách thức áp dụng của nhà tham vấn trong quá trình tham vấn; Thân chủ có quyền được giữ bí mật về thông tin họ chia sẻ với nhà tham vấn, và họ có quyền được thông báo trước khi nhà tham vấn buộc phải chia sẻ thông tin với một đối tượng khác. Thân chủ có quyền biết những thông tin về nhà tham vấn, như bằng cấp, chuyên môn sâu của nhà tham vấn và có quyền lựa chọn hay chấm dứt mối quan hệ tham vấn. Thân chủ có quyền biết về những hạn chế và nguy cơ có thể xảy ra trong quá trình tham vấn. Thân chủ có quyền được biết về quá trình lưu trữ thông tin trong tham vấn. Đối với vấn đề lệ phí, thân chủ phải được thông báo về lệ phí tham vấn và những thỏa thuận khác liên quan tới lệ phí tham vấn.v.v...

2. Tính bí mật, sự thông báo mật và sự riêng tư

> **Thảo luận tình huống**
>
> *Nhà tham vấn có được sử dụng những dữ liệu thu được từ các cuộc tham vấn để giúp sinh viên nâng cao kiến thức, kĩ năng thực tế không? Hãy lí giải quan điểm của bạn.*

Để bảo vệ quyền riêng tư của thân chủ, nhà tham vấn cần tôn trọng quyền được giữ bí mật thông tin của thân chủ. Trách nhiệm đầu tiên của nhà tham vấn là tôn trọng tính bí mật riêng tư về thông tin của khách hàng. Nhà tham vấn chỉ được lộ thông tin của thân chủ khi thân chủ cho phép hoặc khi khách hàng có nguy cơ gây tổn hại tới bản thân hoặc người khác, hay khi tòa án yêu cầu tiết lộ thông tin thì nhà tham vấn có thể tiết lộ thông tin của khách hàng. Tuy nhiên trước khi thông báo làm lộ vấn đề của thân chủ, nhà tham

vấn nên tham khảo ý kiến của các nhà chuyên môn khác về mức độ tiết lộ và thông báo cho khách hàng trước khi hành động.

Đối với việc lưu trữ thông tin, nhà tham vấn cần lưu trữ lại những thông tin ghi chép về khách hàng nhằm phục vụ cho mục đích tham vấn, cũng như trong trường hợp có sự đòi hỏi của tòa án, và theo những quy định của cơ sở làm việc. Những thông tin mà nhà tham vấn ghi chép, ghi âm, quay hình, in ấn, lưu trữ dưới bất cứ hình thức nào cũng cần phải được bảo mật. Vì lợi ích của khách hàng và trách nhiệm bảo mật, nhà tham vấn phải nhận thức được vai trò quan trọng của việc bảo vệ thông tin của thân chủ. Đặc biệt khi nhà tham vấn sử dụng thông tin của thân chủ vào các mục đích viết sách, đào tạo, nghiên cứu phải được sự cho phép của thân chủ.

3. Trách nhiệm nghề nghiệp

Nhà tham vấn có trách nhiệm phải đọc, hiểu, và tuân thủ đạo đức nghề nghiệp và chỉ được hành nghề trong giới hạn chuyên môn của mình. Nhà tham vấn phải liên tục giám sát tính hiệu quả công việc; tôn trọng cách tiếp cận trong tham vấn của đồng nghiệp và không có sự phân biệt đối xử.

Về chuyên môn, nhà tham vấn chỉ được hành nghề phù hợp với chuyên môn được đào tạo có cấp bằng, chứng chỉ hành nghề. Nhà tham vấn phải chịu trách nhiệm về các lí thuyết, kĩ năng mình đã áp dụng trong quá trình làm việc với khách hàng. Trong vai trò là người quản lý, nhà tham vấn chỉ được phép tuyển chọn những nhân viên có đủ năng lực và là người đã được cấp bằng, chứng nhận hành nghề. Nhà tham vấn biết dừng công việc khi nhận thấy có sự suy giảm năng lực làm việc hoặc sức khỏe, làm ảnh hưởng đến kết quả tham vấn cho khách hàng. Nhà tham vấn cần nỗ lực tìm kiếm sự giám sát chuyên môn ở mức độ thường xuyên nhất có thể để nâng cao hiệu quả tham vấn của mình và có ý thức nâng cao năng lực chuyên môn của mình. Trong khuôn khổ tự ý thức về bản thân, nhà tham vấn cần tự kiểm soát những giá trị, những cảm xúc cá nhân để

tránh gây ảnh hưởng xấu tới khách hàng trong các thời điểm cần thiết. Đối với đồng nghiệp, nhà tham vấn tôn trọng sự đa dạng trong cách tiếp cận lí thuyết và thực hành của các đồng nghiệp và không bình luận một cách chủ quan về các dịch vụ tham vấn khác. Nhà tham vấn cần nhận thức rõ tầm quan trọng của những hỗ trợ từ đồng nghiệp và sẵn sàng giúp đỡ họ khi cần thiết. Đối với sự mở rộng mối quan hệ nghề nghiệp, nhà tham vấn cần tích cực tham gia vào các hiệp hội nghề nghiệp giúp cho việc phát triển và tăng cường chất lượng dịch vụ tham vấn. Đối với việc quảng cáo, nhà tham vấn chỉ được phép quảng cáo những thông tin trung thực về bản thân và dịch vụ của mình như danh tính, bằng cấp, chứng chỉ chuyên môn, kinh nghiệm mà không được quảng cáo mang tính hứa hẹn một sự thành công của dịch vụ với khách hàng.

4. Các tình huống vi phạm đạo đức trong thực hành tham vấn

Một nghiên cứu được tiến hành bởi Neukrug, Healy và Herlihy (1992) đã phát hiện ra rằng từ khi bắt đầu việc cấp phép (1976) tại các bang ở Mỹ đã có 749 đơn kiện chống lại các nhà tham vấn được cấp phép. Kết quả là có 394 cuộc điều tra và 290 vụ tố tụng đã được tiến hành để kiện các nhà tham vấn đó. Các vụ tố tụng có nhiều mức độ: từ khiển trách, đến phạt tiền, đến đình chỉ hoặc thu hồi giấy phép hành nghề. Trong 749 đơn kiện có:

- 27% kiện về việc hành nghề không có giấy phép hoặc các hành động xuyên tạc giấy uỷ nhiệm khác

Thảo luận tình huống

Trong quá trình tham vấn bạn cảm thấy những vấn đề mà thân chủ đặt ra có nguy cơ vi phạm vào các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp. Vậy:

- Bạn phải làm gì để giúp thân chủ đạt được tốt nhất mục tiêu tham vấn của họ và tránh cho mình không vi phạm các quy điều đạo đức?

- Hãy liệt kê những tình huống, những vấn đề có nguy cơ vi phạm đạo đức nghề nghiệp của nhà tham vấn.

- 20% kiện về việc có quan hệ tình dục với thân chủ

- 12% kiện định giá thù lao không thích đáng như gian lận bảo hiểm hoặc tính hoá đơn hai lần

- 7% có quan hệ tay đôi không thích hợp như coi nhà trị liệu như người làm công hoặc bạn bè

- 7% không thông báo cho thân chủ về nguyên tắc của mối quan hệ tham vấn

- 5% nhà tham vấn không giữ bí mật

- 4% không báo cáo về sự lạm dụng

- 2% không thông báo về những hoạt động gây hại tiềm ẩn của thân chủ (không cảnh báo)

- 2% những thông tin về sự tạo điều kiện không đúng cho nhóm tham vấn

- 15% đơn kiện về các vấn đề khác.

Trên thế giới, các tình huống vi phạm đạo đức trong thực hành tham vấn thường liên quan đến việc nhà tham vấn hành nghề không có giấy phép, hoặc lơ là việc thực hành nghề, định giá thù lao không thích đáng, gian lận bảo hiểm, có quan hệ tình dục với thân chủ hoặc quan hệ như bạn bè, không thông báo cho thân chủ về nguyên tắc hay thỏa thuận trong mối quan hệ tham vấn, lộ bí mật của thân chủ, không cẩn thận trong việc giữ và bảo vệ các băng ghi âm, bị nghi ngờ lạm dụng trẻ em, không báo cáo về việc thân chủ bị lạm dụng, không cảnh báo cho thân chủ về những nguy cơ, nguy hiểm, tự tử, cái chết nhân đạo, xâm phạm quyền của cha mẹ trong tham vấn học đường...

Robinson và Gross (1985) cho rằng những hành vi không có tính đạo đức của nhà tham vấn thường xuất phát từ nhu cầu cá nhân của họ. Nó được thể hiện ở những khía cạnh sau:

- Nhà tham vấn đóng vai trò là người ra quyết định hơn là trong vai trò của người thúc đẩy những kĩ năng cho thân chủ

- Khai thác những thiện ý của thân chủ
- Kéo dài thời gian tham vấn cho thân chủ như là cách thức để duy trì thu nhập
- Thất bại trong việc nhận ra được những giới hạn đang tồn tại trong chính bản thân mình
- Không đưa ra quan điểm của mình về những hành vi không có đạo đức hay bất hợp pháp của thân chủ
- Không sẵn lòng, không nhiệt tình để thúc đẩy quá trình tham vấn
- Không duy trì tính khách quan và bị lôi kéo vào vấn đề mang tính chính trị trong câu chuyện của thân chủ
- Áp đặt giá trị của mình cho thân chủ
- Không thông báo chính xác kết quả của quá trình tham vấn cho thân chủ
- Không tôn trọng các nhà tham vấn không cùng chuyên ngành với mình
- Không chấp nhận sự đánh giá tham vấn (đánh giá của người giám sát).

Phân tích tình huống nhạy cảm đạo đức trong tham vấn
Chị H, 24 tuổi, lập gia đình khi còn là sinh viên năm thứ II. Chị nói rằng: "*Chúng tôi phải cưới nhau, lúc đó tôi không dám nạo thai vì trước đó 5 tháng tôi đã nạo thai một lần. Cháu gái tôi năm nay 2 tuổi. Sau 1 năm nghỉ học để trông con, hiện nay tôi chuẩn bị học năm thứ III. Chồng tôi cũng là sinh viên năm thứ IV. Anh ấy chỉ còn một năm nữa là ra trường, hy vọng với nghề công an, anh ấy có thể chu cấp kinh phí cho tôi tiếp tục học. Tiền nong đối với chúng tôi hiện nay rất eo hẹp. Tuần vừa rồi tôi mới đi khám sức khỏe và được biết mình lại có thai. Tôi bàng hoàng vì đó là điều tôi không mong chờ. Chồng tôi để tôi quyết định chuyện này. Tôi cảm thấy mình gầy xọp hẳn đi. Theo chị, tôi nên sinh con hay bỏ thai đi để được tiếp tục đi học?*".

Câu hỏi thảo luận: 1. Tình huống nhạy cảm về đạo đức ở đây là gì? 2. Bạn sẽ triển khai công việc của mình như thế nào với trường hợp của chị H?

Trong thực tế không phải lúc nào các nhà tham vấn cũng xác định được một cách rõ ràng ranh giới giữa cái gọi là đạo đức và phi đạo đức. Vì vậy, để giúp các nhà thực hành tham vấn đương đầu với những tình thế khó xử về mặt đạo đức, các chuyên gia tham vấn đã nghiên cứu nhiều mô hình ra quyết định khi nhà tham vấn rơi vào tình huống nhạy cảm này.

Ví dụ, một thân chủ yêu cầu nhà tham vấn giúp để có được một cái chết thảnh thơi. Các quy điều đạo đức về vấn đề này bị đối chọi nhau. Quy điều về bảo vệ thân chủ khỏi bị người khác làm hại hoặc thân chủ tự làm hại bắt buộc nhà tham vấn phải ngăn chặn và thông báo với nhà chức trách về vấn đề này. Nhưng nguyên tắc tôn trọng quyền tự quyết của thân chủ; hay thân chủ chịu trách nhiệm về hành vi của mình lại mách bảo nhà tham vấn giúp thân chủ được chết nhẹ nhàng. Đây là một tình huống đạo đức nhạy cảm mà nhà tham vấn phải cân nhắc cẩn trọng!

Mô hình giải quyết vấn đề là cơ sở cho các nhà tham vấn xem xét một cách thấu đáo những khía cạnh xung quanh việc giúp thân chủ đi đến một quyết định hợp lí và tránh cho nhà tham vấn khỏi bị kiện tụng trước tòa. Ví dụ, Mô hình giải quyết tình huống khó xử về đạo đức do Corey, Corey và Callanan (1997) xây dựng lưu ý các nhà tham vấn xem xét các yếu tố sau:

- Xác định rõ vấn đề của thân chủ
- Xác định những vấn đề tiềm năng liên quan có thể xảy ra
- Cân nhắc những nguyên tắc đạo đức thích hợp
- Tham khảo ý kiến đồng nghiệp, người giám sát
- Cân nhắc tiến trình hành động có thể thực hiện và có khả năng xảy ra
- Liệt kê những hậu quả của những quyết định khác nhau

- Quyết định cách giải quyết tốt nhất.

Để tránh bị rắc rối với pháp luật, các tác giả đã cảnh báo cho các chuyên gia hành nghề tham vấn cân nhắc một số vấn đề sau:

- Có sự xác định rõ ràng về thù lao
- Giữ gìn cẩn thận các tài liệu ghi âm
- Bảo vệ những bí mật thích đáng
- Tránh sự tìm tòi của sinh viên
- Tránh những mối quan hệ tay đôi, đặc biệt là có quan hệ tình dục với thân chủ
- Tham khảo các đồng nghiệp khi cần
- Bất cứ khi nào có thể, hãy đề nghị sự cho phép của thân chủ để tham khảo ý kiến của người khác
- Sử dụng những thủ tục trên cơ sở thoả thuận có hiểu biết giữa hai bên
- Cập nhật những tiếp cận mang tính lí thuyết
- Biết cách đánh giá thân chủ, những người là mối nguy hiểm của chính họ và những người khác
- Duy trì năng lực nghề nghiệp
- Có những kế hoạch điều trị rõ ràng và có tài liệu tham khảo tốt
- Báo cáo những nghi ngờ về sự lạm dụng khi bị luật pháp yêu cầu
- Không bóp méo các dịch vụ
- Không bỏ rơi thân chủ (ví dụ tránh những thời gian vắng mặt lâu)
- Chỉ dẫn thân chủ đến một chuyên gia/ tổ chức khác và thuyên chuyển thân chủ một cách khôn ngoan
- Nhận thức rõ những vấn đề pháp luật tiềm ẩn khi bàn luận về việc kiểm soát nạo phá thai và sinh đẻ
- Tôn trọng thân chủ
- Tránh những mối quan hệ có động cơ với thân chủ
- Duy trì sự bảo hiểm sơ suất hành nghề.

Đọc và suy ngẫm

Vấn đề nhạy cảm trong đạo đức nghề nghiệp liên quan đến nhiệm vụ cảnh báo

Trường hợp này liên quan đến một thân chủ tên là Prosenjit Poddar, người từng được biết ở trung tâm tham vấn thuộc Đại học California, Berkeley. Ông Poddar đã nói với nhà tâm lí của ông ta rằng gần đây bạn gái của ông ta đe dọa sẽ cắt đứt quan hệ với ông ta và hẹn hò với những người đàn ông khác nên ông ấy sẽ giết cô ta. Nhà tâm lí của ông ta sau một hồi cân nhắc đã thông báo điều này với người giám sát của mình và với sở cảnh sát về lời đe doạ của thân chủ. Và thế là cảnh sát đã bắt ông Poddar. Do không tìm được lí do để giam giữ ông Poddar, sở cảnh sát đã thả ông về. Người giám sát đã khiển trách nhà tâm lí học vì lỗi vi phạm nguyên tắc giữ bí mật. Còn trung tâm tham vấn cũng bị mất uy tín với khách hàng. Hai tháng sau, thân chủ - ông Poddar giết chết bạn gái của mình. Bố mẹ của cô gái đã kiện trường đại học, nhà tâm lí, người giám sát và cảnh sát và họ đã thắng kiện tất cả, trừ cảnh sát.

Sự kiện này được xem như là một tấm gương cho "nhiệm vụ cảnh báo" của nhà tâm lí, nó đòi hỏi người làm công tác trợ giúp phải hết sức cố gắng ngăn chặn những nguy hiểm cho người khác hoặc cho chính thân chủ.

E. Neukrug, *Thế giới nhà tham vấn*, 1999, trang 170.

Một số tình huống liên quan đến nguyên tắc đạo đức nghề tham vấn mà bài tập sau đây[1] sẽ giúp người học xác định rõ các khía cạnh khác nhau trong quan niệm cá nhân về nguyên tắc đạo đức nghề tham vấn. Trong mỗi câu nếu bạn cho là "hành vi đạo đức" thì đánh số 1; nếu là "hành vi phi đạo đức" thì đánh số 2.

1. *Không cho thân chủ biết mục đích của làm trắc nghiệm*
2. *Gặp thân chủ của đồng nghiệp mà không tham khảo ý kiến của đồng nghiệp*

[1] Tóm lược theo ED. Newkrug, *Thế giới của nhà tham vấn*, Sách đã dẫn.

3. *Dùng nguyên tắc đạo đức để than phiền chống lại đồng nghiệp*
4. *Sử dụng các dịch vụ giải thích trắc nghiệm đã được vi tính hoá*
5. *Chủ động hẹn hò tình cảm với thân chủ*
6. *Tặng một món quà trị giá ít nhất 50 $ cho thân chủ*
7. *Thay đổi việc chẩn đoán để tương ứng với tiêu chuẩn bảo hiểm*
8. *Có quan hệ tình dục với người bị giám sát nhà tham vấn*
9. *Hợp tác kinh doanh với thân chủ*
10. *Phá vỡ sự bí mật nếu thân chủ giết người*
11. *Có quan hệ tình dục với thân chủ*
12. *Sử dụng sự bộc lộ bản thân như một kĩ thuật tham vấn*
13. *Làm việc khi quá kiệt sức đến nỗi không thể có hiệu quả*
14. *Thông báo chính xác cho thân chủ biết về những kĩ thuật tham vấn của bạn*
15. *Cho phép thân chủ cởi bỏ quần áo dài*
16. *Thảo luận với đồng nghiệp về thân chủ bằng tên lóng*
17. *Phá vỡ bí mật nếu thân chủ tự tử*
18. *Cung cấp những dịch vụ ngoài lĩnh vực thẩm quyền*
19. *Vay mượn của thân chủ*
20. *Tham vấn trong khi đang bị ảnh hưởng bởi rượu*
21. *Phá vỡ bí mật để thông báo về sự ngược đãi trẻ em*
22. *Cởi quần áo trước mặt thân chủ*
23. *Ghi âm mà không có sự đồng ý của thân chủ*
24. *Bắt tay thân chủ*
25. *Tính phí cho những cuộc lỡ hẹn*
26. *Không để lộ bảng thù lao của bạn cho thân chủ biết*

27. Không nói với thân chủ giới hạn của việc giữ bí mật

28. Để lộ tên thân chủ trước lớp học mà bạn dạy.

IV. CHỨNG CHỈ HÀNH NGHỀ THAM VẤN

Cấp giấy phép hành nghề là biện pháp đảm bảo cho khách hàng hưởng một tiêu chuẩn giáo dục - đào tạo tối thiểu mà người hành nghề phải có để bán dịch vụ của mình ra xã hội khi họ hành nghề độc lập. Tuy nhiên, việc kiểm soát mang tính pháp lí về việc cấp bằng và tổ chức nào được phép cấp bằng là rất khác nhau. Nhiều nơi trên thế giới - ngay cả ở Hoa Kì hay ở Pháp, người ta có thể hành nghề như một "nhà tham vấn" hay "nhà trị liệu tâm lí" mà không cần chứng nhận hoặc bằng cấp không đạt yêu cầu, hoặc làm việc trên các lĩnh vực mà họ đã không được đào tạo chuyên sâu hay phù hợp.

Thảo luận trường hợp

Ý kiến của bạn như thế nào về việc cấp chứng chỉ chuyên môn cho những người hành nghề tham vấn hiện nay ở Việt Nam?

Để được cấp chứng chỉ hành nghề tham vấn theo bạn người hành nghề cần có những điều kiện nào?

Trao đổi với chúng tôi về vấn đề bằng cấp tại Pháp, nhà tâm lí học lâm sàng, chuyên gia trị liệu tâm lí Michelle Alben tại bệnh viện tỉnh ở Auch cho rằng: "Ở Pháp có không ít người tự vỗ ngực cho rằng mình là nhà trị liệu tâm lí khi họ chỉ qua một khóa học 3 tháng về massage, hay gội đầu thư giãn. Trong khi các nhà tâm lí học lâm sàng để có được chức danh "nhà trị liệu" họ phải qua đào tạo nhiều năm và thực hành nội trú tại các cơ sở tâm thần". Xét từ một góc độ nào đó, xoa bóp cũng là hoạt động thư giãn, làm thư thái tâm thần. Vì vậy, họ cũng có thể là người làm công việc trị liệu. Tuy nhiên, để trở thành nhà trị liệu tâm lí theo đúng nghĩa thì cần phải học nhiều hơn nữa!

Anthony Yeo (2005), nhà trị liệu tâm lí người Singapore cũng cho rằng khái niệm "nhà tham vấn" và "tham vấn" thường bị dùng sai. Theo ông, có đủ mọi hạng người gọi mình là nhà tham vấn mà không hề hiểu đầy đủ ý nghĩa và hàm ý của khái niệm này. Cách dùng phổ biến và lạm dụng của khái niệm "nhà tham vấn" được đẩy mạnh bởi sự gia tăng của các tình nguyện viên trong lĩnh vực giúp

đỡ và xã hội có xu hướng gọi tên những người như thế là nhà tham vấn[1]. Trong khi thực tế sự đào tạo chuyên môn của những người này là có giới hạn, thậm chí không được đào tạo.

1. Đào tạo tham vấn tại trường đại học

Trên thế giới, việc đào tạo những nhà tâm lí học để hành nghề tham vấn là rất phổ biến. Nếu nhà tâm lí học muốn có bằng cấp của nhà tham vấn, họ sẽ phải học chuyên ngành tham vấn trong 2 năm - thạc sĩ chuyên ngành tham vấn và có thời gian thực tập nội trú tại cơ sở. Như tại Pháp, việc đào tạo nhà tham vấn - tâm lí hướng nghiệp (conseiller d'orientation - psychologues - COP) nhất thiết phải có bằng tâm lí học. Như mô hình đào tạo của Viện Nghiên cứu Quốc gia Pháp về Khoa học Lao động và hướng nghiệp (INETOP), thuộc Đại học CNAM Paris, trước khi thi vào học 2 năm về tham vấn hướng nghiệp, người học phải có bằng tâm lí học tối thiểu ở bậc đại học, phải có một năm kinh nghiệm công tác trong lĩnh vực này và đặc biệt phải qua các kì thi để trở thành viên chức nhà nước theo luật pháp của nước này.

Ở Canada, cũng giống như Bắc Mỹ, các nhà tham vấn có thể được đào tạo trực tiếp qua chương trình đào tạo chính quy ở bậc đại học và sau đại học về tham vấn, mà không phải lúc nào cũng phải học qua 4 năm riêng về tâm lí học, như một giai đoạn nhập môn trước khi vào tham vấn. Các chương trình đào tạo này có thể chuyên môn hoá ngay ở bậc đại học với các tên gọi như: "Tham vấn học đường", "Tham vấn hướng nghiệp"... Các chương trình này không hề phủ nhận các chương trình đào tạo tham vấn tâm lí học đường, hay tâm lí học học đường được thực hiện ở các cơ sở đào tạo tâm lí học. Khi tốt nghiệp, người học được cấp bằng về tham vấn trong lĩnh vực được đào tạo, như tham vấn hướng nghiệp, tham vấn gia đình, tham vấn trẻ em... và họ có thể làm việc trong các trung tâm tư liệu và thông tin ở các trường phổ thông trung học cơ sở, trong các trung tâm thông tin và hướng nghiệp ở phổ thông trung học, hoặc tại cộng đồng. Đối với các chương trình thạc sĩ được bảo trợ của hội đồng uỷ nhiệm về tham vấn và các chương trình giáo dục có liên quan, những yêu cầu của chương

---

[1] Anthony Yeo, *Bàn tay giúp đỡ*, Sách đã dẫn, trang 34.

trình giảng dạy bao gồm khoá học về lĩnh vực định hướng nghề nghiệp, các mối quan hệ trợ giúp, công tác nhóm, nền tảng xã hội và văn hoá, sự phát triển nghề nghiệp và lối sống, sự đánh giá, nghiên cứu và lượng giá, sự trưởng thành và phát triển con người. Cũng như vậy, mỗi chương trình chuyên môn đòi hỏi khoá học chuyên ngành trong khuôn khổ lĩnh vực mà nó tập trung. Trong phạm vi hướng dẫn lâm sàng, và kinh nghiệm làm việc gồm 100 giờ thực hành và 600 giờ thực tập bắt buộc đối với tất cả sinh viên.

Nói về chương trình đào tạo tham vấn tại Hoa Kỳ, ThS. Mai Thị Việt Thắng, người được đào tạo tham vấn tại Trường Đại học Tổng hợp New Orleans, Hoa Kì cho biết[1]: Trước năm 2001, nếu một người muốn lấy bằng thạc sĩ thì phải học ít nhất 48 tín chỉ (credits) trong đó có tới 40 tín chỉ là những môn học bắt buộc, còn lại là 8 tín chỉ tự chọn. Nhưng từ sau năm 2001 trở đi, chương trình học cho những người muốn lấy bằng thạc sĩ đã thay đổi. Người học phải lấy ít nhất là 60 tín chỉ, trong đó có 48 tín chỉ bắt buộc và 12 tín chỉ tự chọn. Có khoảng 20 môn học theo những tín chỉ bắt buộc đó là: (1) kĩ năng tham vấn cơ bản, (2) lí thuyết tham vấn, (3) Cơ sở tâm lí và phát triển con người, (4) Nghiên cứu giáo dục, (5) kĩ năng tham vấn bậc cao, (6) Làm việc với nhóm, (7) Tham vấn liên văn hóa, (8) Phân tích và chẩn đoán cá nhân, (9) Dịch vụ chăm sóc con người (10) Tham vấn trường học, (11) Tham vấn hướng nghiệp, (12) Những vấn đề liên quan đến luật, nguyên tắc và đạo đức hành nghề, (13) Tham vấn cộng đồng, (14) Tham vấn trong những trường hợp khẩn cấp, (15) Tham vấn gia đình, (16) Tham vấn trẻ em và vị thành niên, (17) Liệu pháp trò chơi, (18) Thực tập đợt 1, (19) Thực tập đợt 2.

Thời gian học tập để hoàn thành chương trình thạc sĩ được kéo dài trong thời hạn tối đa là 8 năm. Nếu trong thời gian 8 năm người học không thể hoàn thiện tất cả những môn học theo yêu cầu thì kết quả học tập không được tính và nếu người học muốn tiếp tục theo đuổi kế hoạch học tập thì phải bắt đầu lại. Đối với những người theo đuổi bằng tiến sĩ tham vấn thì chương trình học còn nặng hơn nhiều. Ngoài 60 tín chỉ bắt buộc cho chương

---

[1] ThS. Mai Thị Việt Thắng, *Chương trình đào tạo tham vấn tại Trường Đại học Tổng hợp New Orleans*, Hoa Kỳ, tuvantamly.com.vn,19/06/2007.

trình thạc sỹ, chương trình bắt buộc tiến sĩ là 39 tín chỉ, thêm 15 tín chỉ về phương pháp nghiên cứu và 12 tín chỉ về chuyên ngành tự chọn. Những chuyên ngành tự chọn bao gồm tham vấn đại học, tham vấn cộng đồng, tham vấn nhóm, tham vấn trẻ em và lứa tuổi vị thành niên, tham vấn liên văn hóa, tham vấn trợ giúp tái hòa nhập và phục hồi chức năng... Sau khi hoàn thành kì học đầu tiên, những giáo sư trong khoa sẽ quan sát, phỏng vấn, và điền vào Bảng đánh giá những đặc điểm liên nhân cách của cá nhân (Interpersonal Characteristic Survey) dành cho tất cả những sinh viên muốn theo học ngành Tham vấn. Sau đó, những giáo sư phụ trách trong khoa sẽ gặp gỡ các sinh viên, đưa ra những nhận xét và góp ý để sinh viên có thể tiếp tục theo học hoặc chuyển sang chuyên ngành học khác phù hợp hơn.

Vẫn theo ThS. Mai Thị Việt thắng, trong quá trình đào tạo, khi sinh viên phải hoàn thành xong 3 môn học theo trình tự thời gian. Đó là kĩ năng tham vấn cơ bản, lí thuyết tham vấn, và kĩ năng tham vấn bậc cao, sinh viên có thể đăng kí để tìm nơi thực tập. Thời gian thực tập ít nhất cho mỗi sinh viên theo đuổi bằng thạc sĩ là 700 giờ - trong đó bắt buộc là 280 giờ trực tiếp. Thông thường, chương trình thực tập sẽ kéo dài khoảng một năm đến một năm rưỡi. Khi đi thực tập sinh viên phải mua bảo hiểm nghề nghiệp, làm việc dưới sự giám sát của 3 người giám sát (supervisors) đó là người giám sát trực tiếp tại cơ sở thực tập (onsite- supervisor), người giám sát tại trường, thường là những sinh viên đang theo học chương trình tiến sĩ năm cuối (university supervisor), và người giám sát nhóm (group supervisor). Những người giám sát này sẽ trợ giúp sinh viên thông qua việc chia sẻ ca (case review, tạm dịch), giải quyết những vấn đề khó khăn của cá nhân có liên quan đến công việc, đánh giá mức độ cởi mở của sinh viên trong quá trình làm việc và học hỏi... Một sinh viên theo học chương trình thạc sĩ sau khi đã hoàn thành hết các lớp học theo yêu cầu còn phải tham dự một kì thi tổng hợp (comprehensive exam) và phải đạt được một số điểm theo quy định. Mỗi sinh viên chỉ được tham dự kì thi này hai lần, và nếu sinh viên không qua được hai lần thi này thì toàn bộ kết quả học tập trong suốt thời gian trước đó sẽ bị hủy bỏ. Sau khi hoàn thiện xong các lớp học bắt buộc, kì thi tổng hợp, các sinh viên của khoa được đặc cách tham dự một kì thi do Ủy ban

quản lí về cấp chứng chỉ hành nghề tư vấn (National Board of Certified Counselor - NBCC) tổ chức "Những nhà tham vấn có chứng chỉ" (National Certified Counselor - NCC).

2. Phân loại các chức danh nghề nghiệp

Dưới đây là một số chức danh của các phân ngành chuyên môn tham vấn theo bảng phân loại các chức danh nghề nghiệp của Hoa Kì đối với những người được cấp bằng để hành nghề tham vấn[1], đó là:

- *Tham vấn giáo dục, hướng nghiệp và học đường* cung cấp cho cá nhân và nhóm dịch vụ tham vấn hướng nghiệp và giáo dục. Người làm công tác này thường được gọi chung là nhà tham vấn học đường. Họ hỗ trợ cho học sinh và làm việc với những cá nhân và tổ chức khác để đẩy mạnh việc phát triển học tập, hướng nghiệp, vấn đề cá nhân và xã hội của trẻ em và thanh thiếu niên. Nhà tham vấn học đường giúp học sinh đánh giá khả năng, hứng thú, tài năng và đặc điểm nhân cách của học sinh để phát triển khả năng học tập thực sự và mục tiêu nghề nghiệp. Công việc của nhà tham vấn tiểu học là thường xuyên quan sát trẻ em trong lớp học và trong lúc chơi, hội ý với giáo viên và phụ huynh của chúng để đánh giá điểm mạnh, và xem xét các nhu cầu đặc biệt của từng trẻ. Họ ít quan tâm đến công tác hướng nghiệp và năng lực học tập như các nhà tham vấn trung học. Trong khi nhà tham vấn học đường ở các trường trung học lại quan tâm đến việc một học sinh có nên học tiếp đại học hay không, quan tâm đến những điều kiện để được nhận vào các trường đại học, vấn đề thi xét tuyển, hỗ trợ về tài chính, để có thể cung cấp những lời khuyên bổ ích cho học sinh. Họ giúp học sinh phát triển kĩ năng tìm nghề nghiệp, kĩ thuật khi đi phỏng vấn xin việc. Còn các nhà tham vấn hướng nghiệp đại học lại tập trung hỗ trợ sinh viên phát triển nghề nghiệp và kĩ thuật tìm việc làm.

Nhìn chung, các nhà tham vấn học đường ở tất cả cấp học đều giúp học sinh hiểu và đối phó với những vấn đề xã hội và cá nhân, cung cấp cho học sinh những kĩ năng sống cần thiết để

---

[1] Raymond Lloyd Richmond, Psychology: *Counseling-and Counseling Psychology*, tài liệu đã dẫn http://www.guidetopsychology.com/.

đương đầu với những vấn đề có thể xảy ra. Các nhà tham vấn học đường cũng tăng cường các dịch vụ phòng tránh rượu và ma túy, giải quyết những cuộc xung đột trong lớp học. Họ cũng có trách nhiệm trong việc phát hiện những trường hợp bị lạm dụng trong gia đình và các vấn đề khác liên quan đến gia đình học sinh, nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình phát triển về cá nhân, xã hội và học tập của học sinh.

- *Các nhà tham vấn tái hòa nhập* quan tâm giúp đỡ những người bị khuyết tật bẩm sinh, ốm đau, bệnh tật, tai nạn, hay những căng thẳng trong cuộc sống hàng ngày. Họ giúp các thân chủ đối phó với khó khăn để hòa nhập với xã hội. Công việc của họ là đánh giá những điểm mạnh và những giới hạn của từng cá nhân, cung cấp dịch vụ tham vấn cá nhân và nghề nghiệp, tìm kiếm các dịch vụ chăm sóc y tế, đào tạo nghề và thay đổi công việc cho thân chủ. Các nhà tham vấn tái hòa nhập không chỉ làm việc với những cá nhân thiệt thòi, mà còn làm việc với các gia đình thân chủ. Họ đánh giá những bản báo cáo của trường học, y tế, thảo luận và đặt kế hoạch với bác sĩ, nhà tâm lý, nhân viên công tác xã hội và những nhà tuyển dụng để xác định khả năng của cá nhân đó, nhằm giúp thân chủ phát triển kĩ năng nghề nghiệp. Mục tiêu giúp đỡ của các nhà tham vấn tái hòa nhập là tăng cường khả năng của thân chủ để họ có cuộc sống độc lập.

- *Nhà tham vấn sức khỏe tâm thần* làm việc với các cá nhân, gia đình và nhóm trong phạm vi công việc khá rộng. Nhà tham vấn sức khỏe tâm thần thường được đào tạo nhiều kĩ thuật trị liệu khác nhau, liên quan đến vấn đề trầm cảm, nghiện và lạm dụng chất, xung động, tự sát, đối phó stress. Họ quan tâm vấn đề với lòng tự trọng, những vấn đề về nghề nghiệp và học tập, vấn đề gia đình, làm cha mẹ, và quan hệ hôn nhân hay những vấn đề quan hệ xã hội khác. Các nhà tham vấn sức khỏe tâm thần thường làm việc bên cạnh bác sĩ tâm thần, nhà tâm lý, nhà tham vấn lâm sàng xã hội, người chăm sóc tâm thần, và nhà tham vấn học đường.

- *Nhà trị liệu hôn nhân gia đình* thường được gọi là nhà trị liệu tâm lí. Họ cung cấp các nguyên tắc, phương pháp và kĩ thuật trị liệu cho các cá nhân, gia đình, các cặp, hoặc các tổ chức để giải quyết những xung đột cảm xúc. Công việc của họ liên quan đến sự điều chỉnh nhận thức và hành vi của thân chủ, cải thiện giao tiếp

và nâng cao sự hiểu biết lẫn nhau giữa các thành viên gia đình, giúp cá nhân và gia đình đương đầu và tránh được khủng hoảng. Nhà trị liệu hôn nhân và gia đình cân nhắc tình trạng vấn đề của thân chủ để quyết định chuyển giao phù hợp thân chủ của mình cho bác sĩ tâm thần, khi vấn đề của thân chủ có rối loạn về sức khỏe tâm thần ở thể nặng.

- *Nhà tham vấn về lạm dụng rượu và nghiện ma túy.* Công việc của họ thường tại các cơ sở, bệnh viện, hoặc các tổ chức liên quan đến các chương trình phòng chống lạm dụng các chất gây nghiện. Họ thường tham vấn cho các cá nhân nghiện ma túy, giúp thân chủ nhận biết các hành vi rối loạn do các chất gây nghiện và các vấn đề liên quan đến nghiện ngập. Họ cũng chỉ đạo chương trình nhằm vào ngăn ngừa nghiện hút từ lúc mới xảy ra. Nhà tham vấn về lạm dụng các chất gây nghiện thường tổ chức các buổi trị liệu cho các cá nhân, gia đình, hoặc nhóm. Đa số các nhà tham vấn ở lĩnh vực này chỉ tốt nghiệp ở bậc cử nhân. Với những người có bằng cấp như vậy, tên gọi “nhà tham vấn” hay "nhà trị liệu" chỉ là một chức danh công việc, mà không phải là một chứng nhận để hành nghề độc lập (như bằng Tiến sĩ Tâm lí học lâm sàng, hay Tiến sĩ Tâm lí học tham vấn). Điều này cũng tương tự như việc chúng ta gọi một người dạy ở trường đại học là "giáo sư" để phân biệt với chức danh "giáo viên" - người dạy ở trường phổ thông. Chức danh giáo sư này nhằm chỉ công việc dạy học ở bậc đại học, mà không phải chỉ học hàm giáo sư (hay phó giáo sư) - một bằng cấp được công nhận. Cũng như vậy, một linh mục Công giáo hay một Mục sư đạo Tin Lành, đạo Do Thái cũng có thể cung cấp dịch vụ tham vấn trong khuôn khổ trách nhiệm tôn giáo của mình. Ở khía cạnh nào đó người ta gọi họ là "nhà tham vấn". Tuy nhiên họ không phải là "nhà tham vấn được công nhận" như một nghề.

Có thể còn kể ra thêm một số những nhà tham vấn khác, như nhà tham vấn người cao tuổi. Công việc của họ là cung cấp dịch vụ cho những người già và gia đình của họ khi nhóm này phải đối mặt với những thay đổi về cách sống cho phù hợp với tuổi già. Nhà tham vấn đa văn hóa thường giúp các tổ chức tuyển dụng và quản lí lực lượng lao động với những đặc điểm văn hóa khác

nhau, giúp người lao động thích nghi và phát triển tốt trong một môi trường làm việc đa dạng của họ...

Để đạt bằng cấp là nhà tham vấn chuyên nghiệp (Licensed Professional Counselor - LPC), người hành nghề phải học và thi chương trình thạc sĩ thực hành hay tiến sĩ về tham vấn hoặc lĩnh vực liên quan đến tham vấn từ một trường đại học có cấp bằng trong thời gian tối thiểu từ 6 đến 8 năm. Những người có thể được cấp bằng để hành nghề tham vấn, trị liệu tâm lí từ các ngành khác nhau tại Hoa Kỳ, đó là:

- *Bác sĩ tâm thần* (Psychiatrist). Một bác sĩ tâm thần có bằng bác sĩ y khoa với khả năng của mình có thể kê đơn thuốc, có thể làm trị liệu tâm lí. Y tá tâm thần (Psychiatric Nurse) cũng có thể thực hành trị liệu tâm lí (với những đào tạo phù hợp) trong một số môi trường.

- Y tá tâm thần (Psychiatric Nurse) hay *kĩ thuật viên tâm thần* (Psychiatric Technician), những người làm việc trong các môi trường bệnh viện, các cơ sở phục hồi chức năng, và các cơ sở chăm sóc địa phương, làm việc trong lĩnh vực tâm vận động, chỉnh âm, chăm sóc bệnh nhân v.v... Những người này không thể làm việc độc lập, mà phải làm việc dưới sự giám sát của các chuyên gia - những người có chứng chỉ giám sát trong các môi trường làm việc trên.

- *Cán sự xã hội* (Social Worker) với bằng thạc sĩ trong công tác xã hội có thể hành nghề độc lập như một nhà trị liệu tâm lí lâm sàng (nhưng bằng cấp của họ vẫn là Cán sự xã hội), hay một nhà trị liệu hôn nhân và gia đình.

- *Danh hiệu nhà tâm lí học* (Psychologist) ở Hoa Kì thường được bảo vệ bởi luật pháp. Một người có bằng tiến sĩ hay thạc sĩ tâm lí học cũng không được gọi là nhà tâm lí học nếu không được cấp giấy phép bởi một bang. Khi các bang chứng nhận cho ai đó danh hiệu nhà tâm lí học, họ thường không quan tâm đến việc người đó có bằng về tâm lí học lâm sàng hay tâm lí học tham vấn hay tâm lí học giáo dục. Vì vậy, ở hầu hết các bang, một người với chứng nhận nhà tâm lí học có thể làm thực hành lâm sàng một cách hợp pháp, mà không cần quan tâm tới bằng trong lĩnh vực nào.

Ở Việt Nam, tình trạng làm tham vấn không bằng cấp đang là vấn đề được nhắc đến trong các hội thảo về tham vấn. Hiện có khá nhiều nhà tham vấn không có chuyên môn (không được đào tạo gì về tâm lí học, hoặc mới chỉ qua một vài khóa tập huấn về tham vấn) cũng hoạt động trong lĩnh vực tham vấn, và tự mình gọi là "nhà tham vấn". Tại cuộc hội thảo về thực trạng công tác tham vấn ở Việt Nam[1], nhiều nhà chuyên môn về tâm lí, giáo dục, công tác xã hội đã tỏ ra lo ngại khi nhiều tư vấn viên không được đào tạo đủ và đúng về tâm lí và tư vấn hay tham vấn tâm lí đang hành nghề tham vấn trong xã hội và lực lượng tư vấn viên hiện có của Việt Nam chủ yếu là "tay ngang" (phần lớn xuất thân từ nhà giáo), hoặc được trang bị thêm kiến thức và kĩ năng qua các khóa tập huấn ngắn hạn. Do đó, họ đã không thực hiện các nguyên tắc, phương pháp, cách tiếp cận cơ bản của một chuyên viên (phần này đã trình bày kĩ ở chương 2, phần nói về thực trạng hoạt động tham vấn ở Việt Nam).

> *Các tư vấn viên ở đây thường mặc quần áo ở nhà khi làm việc. Họ vừa nằm dưới sàn nhà vừa trò chuyện điện thoại với khách hàng.*
>
> *Tư vấn viên nói rất nhiều, họ thường nói câu: "Theo tôi chị nên..."; "Hãy cho tôi biết..."; ".... đúng không?"*
>
> (Ý kiến nhóm sinh viên thực tập, K49, Khoa Tâm lí học, 2007)

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 5

Câu 1. Phân tích mối quan hệ giữa luật pháp và quy điều đạo đức trong tham vấn.

Câu 2. Hãy trình bày một số nguyên tắc đạo đức cơ bản của các ngành trợ giúp con người.

Câu 3. Hãy chỉ ra một số điểm cơ bản trong các tiêu chuẩn đạo đức trong ngành Tham vấn trên thế giới.

Câu 4. Chỉ ra các tình huống có thể được gọi là vi phạm đạo đức trong tham vấn. Hợp đồng tham vấn.

Câu 5. Hãy chỉ ra và phân tích các khía cạnh pháp lí cần có trong một bản hợp đồng tham vấn với khách hàng.

---

[1] Hội thảo về thực trạng công tác tham vấn ở Việt Nam, Hội Khoa học Tâm lí - Giáo dục TP.HCM, tổ chức 2/2006 tại Thành phố Hồ Chí Minh.

CHƯƠNG 6

KĨ NĂNG THAM VẤN TÂM LÍ

Giống như việc lần đầu tập đi xe đạp hoặc chèo thuyền, việc học các kĩ năng tham vấn ban đầu bao giờ cũng cảm thấy lúng túng. Tuy nhiên, bạn sẽ thấy rằng càng thực hành thì bạn càng tự nhiên và bạn sẽ cảm thấy dễ dàng... Kinh nghiệm cá nhân, trình độ đào tạo, đọc sách và trao đổi chuyên môn - tất cả đã giúp tôi hoà hợp tốt hơn các kĩ năng tham vấn của mình. Mặc dù tôi tin là một số người có tư chất của nhà tham vấn, nhưng tôi ngờ rằng người ta được sinh ra với khả năng tham vấn, mà phải học cách áp dụng các kĩ năng tham vấn. Trên thực tế, ngay cả những người có khả năng tự nhiên về giúp đỡ cũng cần được đào tạo để trở thành các bậc thầy trong công việc họ đang làm.

(E. Neukrug)

Trước khi đi sâu phân tích một số kĩ năng tham vấn thông dụng, như kĩ năng Lắng nghe, kĩ năng Đặt câu hỏi, kĩ năng Thấu hiểu, kĩ năng Phản hồi, kĩ năng Diễn giải, kĩ năng Xử lí sự im lặng, kĩ năng Thông đạt, kĩ năng Cung cấp thông tin, kĩ năng Bộc lộ bản thân và kĩ năng Đương đầu, có một vài điểm nhắc chúng tôi lưu ý là không phải tất cả các kĩ năng tham vấn đều có mức độ sử dụng vào thực tế là như nhau. Và vì thế chúng kéo theo mức độ nghiên cứu để hoàn thiện về mặt kĩ thuật sử dụng chúng cũng khác nhau. Chúng tôi nhận thấy rằng kĩ năng Lắng nghe, kĩ năng Đặt câu hỏi, kĩ năng Thấu hiểu, kĩ năng Phản hồi, kĩ năng Đối chất... được các chuyên gia nghiên cứu nhiều và sâu. Vì thế người dạy có thể thao tác hóa cho sinh viên luyện tập một cách tương đối dễ dàng. Trong khi các kĩ năng khác, như kĩ năng Làm sáng tỏ, kĩ năng Quan tâm, kĩ năng Làm mẫu... hoặc chúng

chỉ được mô tả về mặt lí thuyết trong các tài liệu, nhưng thiếu sự hướng dẫn để thao tác hóa. Hoặc có những kĩ năng được các nhà tham vấn trình bày theo hướng ứng dụng thực tế, nhưng việc mô tả lí thuyết về chúng còn nghèo nàn. Các kĩ năng này bản thân chúng có tần suất ứng dụng vào thực tế không nhiều nên có thể chúng ít được quan tâm nghiên cứu để hoàn thiện.

Khi tham vấn, chúng ta không chỉ sử dụng từng kĩ năng tham vấn riêng lẻ, mà thường có sự kết hợp giữa các kĩ năng. Ví dụ như nhà tham vấn trong khi sử dụng kĩ năng thấu hiểu có thể kết hợp với kĩ năng đặt câu hỏi, như nhà tham vấn nói: "*Chị cảm thấy lo lắng, bất an khi nhận thấy con gái mình yêu một người mà theo chị cậu ta đang lừa dối cháu, dù chị đã nhắc nhở cháu nhiều lần nhưng cháu vẫn bỏ ngoài tai. Những người mẹ có yêu thương và trách nhiệm với con khi rơi vào tình thế của chị họ cũng có tâm trạng giống chị. Vậy theo chị, điều gì khiến con gái chị không nghe theo lời góp ý của chị?*"

Hoặc, kĩ năng phản hồi có thể sử dụng kết hợp với kĩ năng đặt câu nhằm giúp nhà tham vấn nắm chắc hơn vấn đề của thân chủ. Ví dụ như nhà tham vấn có thể nói: "*Như vậy là chị đã nói về sự giận dữ của mình khi nghe tin chồng chị không chung thủy với chị và những suy nghĩ của chị hướng đến việc xin li hôn. Vậy theo chị, điều gì sẽ xảy ra với hai đứa con của mình khi cha mẹ chúng li hôn?*"

Đối với nhà tham vấn mới hành nghề, việc tập luyện các thao tác của một kĩ năng, hay việc vận dụng lồng ghép vài kĩ năng trong một thông điệp sẽ rất lúng túng, vì khả năng điều phối cùng một lúc các thao tác hay các kĩ năng đơn lẻ là khó. Kinh nghiệm luyện kĩ năng của chúng tôi cho thấy chỉ khi nào người học có hiểu biết lí thuyết về kĩ năng đó, nắm được trình tự của từng thao tác, có thái độ nhìn nhận tích cực về thân chủ, ít nhiều có một số phẩm chất của một nhà tham vấn chuyên nghiệp và kết hợp thực hành (luyện tập) kĩ năng thì lúc đó mới gọi là nắm vững kĩ năng. Mặt khác, một kĩ năng tham vấn nào đó chỉ có thể trở nên sử dụng có hiệu quả khi nó được kết hợp với sự biểu hiện phi ngôn ngữ (giọng nói, nét mặt, tư thế...) và

thể hiện một cách phù hợp với bối cảnh của mối quan hệ tham vấn. Ví dụ, thân chủ đang rất tức giận hay lo lắng về nan đề của họ, nhà tham vấn đặt câu hỏi, hay phản hồi bằng một giọng nói to hay nói nhanh, thì dù nhà tham vấn có thành thục sử dụng các kĩ năng đến mấy cũng sẽ bị thất bại trong tình huống này. Cũng như vậy, việc tham vấn khó đem lại kết quả khi thân chủ đang vui vẻ, nói nhiều còn nhà tham vấn lại trò chuyện với họ bằng một giọng nói đều đều, nói nhỏ, mặt không cười hay không nhìn họ khi nói chuyện.

Trong các kĩ năng tham vấn, có một số kĩ năng được sử dụng chủ yếu, có tính chất quyết định chính trong các buổi hoặc trong một giai đoạn của quá trình tham vấn. Như, kĩ năng lắng nghe, kĩ năng phản hồi, kĩ năng thấu hiểu, kĩ năng thách thức, kĩ năng thông đạt... E.D. Neukrug (1999) cho rằng các kĩ năng cần được sử dụng dựa trên sự hiểu biết sâu sắc về nhu cầu của thân chủ cũng như các vấn đề của thân chủ. Ông đã phân chia các kĩ năng tham vấn theo các nhóm khác nhau: Nhóm kĩ năng cơ bản bao gồm kĩ năng lắng nghe, kĩ năng thấu hiểu, kĩ năng im lặng. Nhóm kĩ năng phổ biến là kĩ năng đặt câu hỏi, kĩ năng tự bộc lộ bản thân, kĩ năng làm mẫu. Còn kĩ năng đương đầu, kĩ năng thông đạt được xếp vào nhóm các kĩ năng nâng cao. Một số kĩ năng khác, như kĩ năng khuyến khích, chấp nhận, xây dựng lòng tự trọng và kĩ năng đưa ra lời khuyên, cung cấp thông tin và kĩ năng đưa ra sự lựa chọn được ông xếp vào nhóm kĩ năng sử dụng thận trọng. Ngoài ra còn có các kĩ năng cao cấp và kĩ năng đặc biệt do các nhà tham vấn có trình độ cao sử dụng. Tuy nhiên ông cũng không chỉ rõ đó là những kĩ năng cụ thể nào. Sau đây là một số kĩ năng tham vấn cá nhân thường được các nhà tham vấn sử dụng một cách thông dụng.

Một số kĩ năng được sử dụng trong tham vấn

- Kĩ năng Lắng nghe
- Kĩ năng Quan tâm
- Kĩ năng Thấu hiểu
- Kĩ năng Thông đạt
- Kĩ năng Xây dựng lòng tự trọng
- Kĩ năng Đưa lời khuyên
- Kĩ năng Cung cấp thông tin
- Kĩ năng Tóm lược, tóm tắt

- Kĩ năng Phản hồi
- Kĩ năng Đặt câu hỏi
- Kĩ năng Chỉ dẫn
- Kĩ năng đương đầu, thách thức
- Kĩ năng Làm sáng tỏ
- Kĩ năng Trấn an
- Kĩ năng Tự bộc lộ
- Kĩ năng Giải thích
- Kĩ năng giao tiếp không lời
- Kĩ năng Thăm dò
- Kĩ năng Khuyến khích, động viên
- Kĩ năng Xử lí im lặng
- Kĩ năng Thảo luận vấn đề nhạy cảm
- Kĩ năng Khen thưởng
- Kĩ năng Tập trung chú ý vào một điểm
- Kĩ năng khái quát hoá
- Kĩ năng Làm mẫu

I. KĨ NĂNG LẮNG NGHE

Ngạn ngữ Pháp nói rằng: Người khôn ngoan là người biết lắng nghe! Ngạn ngữ Trung Quốc dạy rằng: Một người nói hay không bằng một người nghe giỏi! Còn nhà tham vấn quan niệm rằng: Không lắng nghe không phải là tham vấn!

1. Khái niệm lắng nghe

Theo *Từ điển tiếng Việt* (Hoàng Văn Hành, 2003), lắng nghe là tập trung hết sức để thu nhận cho được âm thanh". Thực tế, nghe là để hiểu người khác. Nghe để tiếp nhận thông tin, để xác định phương hướng giao tiếp. Người biết lắng nghe là người biết tôn trọng lời nói, người nói, là người ham hiểu biết, nghe để nói được tốt hơn và có cách cư xử hợp lí hơn. Người biết nghe thường là người có kĩ năng lắng nghe.

Lắng nghe trong giao tiếp hàng ngày là quá trình im lặng để thu nhận những thông tin phát ra từ người nói qua cơ quan thính giác (tai). Các nghiên cứu khoa học chỉ ra rằng: tốc độ lời nói của mỗi cá nhân là 125 từ/ phút, trong khi con người có thể suy nghĩ nhanh gấp 4 lần nói. Thời gian dư thừa này bộ não dành cho việc suy tư vấn đề khác. Trong khi nghe, chúng ta thường chọn lọc những thông tin cần thiết cho mình và loại bỏ những thông tin không nằm trong nhu cầu của chúng ta. Như vậy trong khi lắng nghe người khác, 1/4 thời gian ta nghe, còn lại ta thường suy

ngẫm, đánh giá đúng sai theo các chuẩn mực cá nhân hay xã hội, đưa ra các phương án giải quyết... Lắng nghe như vậy là chưa đạt được yêu cầu trong tham vấn.

Trong tham vấn, nghe không phải là một hoạt động chỉ dùng có tai, mà phải sử dụng tất cả các giác quan. Theo Dainow và Bailey, cách miêu tả tốt nhất của sự lắng nghe tích cực là "***Nghe có kỉ luật***". Còn C. Rogers lại cho rằng: "Lắng nghe có nghĩa là ngừng nói, ngừng suy nghĩ". Con người có thể lắng nghe bằng tai, bằng trí tuệ, còn nhà tham vấn phải lắng nghe cả bằng trái tim! Lắng nghe tích cực là một kĩ năng khó luyện, nhưng lại là kĩ năng có tính chất quyết định đối với hiệu quả tham vấn.

Lần đầu tiếp xúc với thân chủ tôi thấy hồi hộp và có một chút lo lắng vì không biết mình có giúp được gì cho thân chủ không. Tôi cảm thấy mình lắng nghe không tự nhiên vì trong đầu luôn nghĩ "thân chủ nói như vậy thì tiếp theo mình sẽ phải nói loại câu gì đây, nói lời thấu hiểu hay phản hồi". Vì thế tôi đã không thể tập trung hoàn toàn cho việc lắng nghe. Nhiều lúc tôi cảm thấy rối dẫn đến việc tập trung vào khai thác thông tin của thân chủ hơn là lắng nghe thân chủ. (MTP, K49, 2007)

E.D. Neukrug đã diễn tả việc lắng nghe của nhà tham vấn như sau: Trước hết là lắng nghe bằng tai với tất cả khả năng của mình và lắng nghe không phải bằng tai, mà là một trạng thái như một cái ao hồ phẳng lặng. Nó hoàn toàn yên tĩnh và khi ta ném một viên đá xuống đó, nó sẽ tạo nên những gợn sóng nhỏ và biến mất. Tôi nghĩ sự lắng nghe bên trong là sự lắng nghe không phải bằng tai, một trạng thái nơi mà tinh thần hoàn toàn yên tĩnh và khi một câu hỏi xuất hiện trong tâm tưởng, câu trả lời sẽ là một gợn sóng nhỏ.

Trong tham vấn, lắng nghe là đi vào nội tâm của thân chủ, hiểu họ trong khung cảnh, quan điểm của họ. Lắng nghe cũng là sự tập trung chú ý vào thân chủ, không để bị chi phối bởi những gì xảy ra xung quanh và trong chính lòng mình. Kĩ năng lắng nghe thể hiện ở chỗ nhà tham vấn phải biết điều chỉnh mình, dừng nói, dừng suy nghĩ, tập trung vào các từ ngữ mà thân chủ

nói ra mà không xem xét các mối quan hệ khác. Lắng nghe giúp nhà tham vấn đi vào nội tâm của thân chủ, hiểu họ trong khung cảnh quan điểm của họ. Lắng nghe không phải chỉ là im lặng bên ngoài mà còn cần cả sự im lặng bên trong. Người nghe tốt phải biết ngừng tập trung vào dòng thác lũ của hình ảnh, cảm nghĩ và tư tưởng bên trong, chúng không ngừng trôi và cản trở người nghe khỏi nắm bắt và hiểu được lời nói của người khác. Việc lắng nghe đích thực làm cho người nghe tự quên mình và tự làm trống rỗng hồn mình để đón nhận người khác"[1].

Lắng nghe tích cực của nhà tham vấn được thực hiện khi họ nghe thấy bằng cảm quan; khi thân chủ nói là đang có vấn đề; khi vấn đề của thân chủ làm nhà tham vấn không dễ giải mã; khi nhà tham vấn thật sự chấp nhận, muốn giúp đỡ và khách quan với khách hàng; khi nhà tham vấn không bị thúc bách về thời gian, không vội vàng, sẵn sàng chờ đợi, khi nhà tham vấn tin là thân chủ có thể tìm ra giải pháp cho bản thân. Ngược lại, quá trình lắng nghe tích cực bị cản trở khi nhà tham vấn đang có vấn đề với bản thân mình hoặc nhà tham vấn có biểu hiện cảm xúc mạnh mẽ về nội dung vấn đề của thân chủ. Mặt khác, khi nhà tham vấn có những tư tưởng định kiến về thân chủ hoặc khi họ cố tìm cách hướng cho thân chủ suy nghĩ, cảm nhận theo cách mà nhà tham vấn cho là phải như vậy thì sự lắng nghe cũng bị cản trở. Ngoài ra, khi nhà tham vấn đoán trước những điều thân chủ sẽ nói hoặc khi nhà tham vấn có nhiều thông tin về thân chủ, hoặc đang bận nghĩ về những điều sẽ nói với thân chủ thì những thông tin này sẽ cản trở khả năng lắng nghe tích cực của nhà tham vấn. Và cuối cùng khi nhà tham vấn bị tác động bởi ngoại cảnh như tiếng ồn, nhiệt độ quá cao hay thấp, không khí ngột ngạt hay trong cơ thể cảm thấy bất an thì sự lắng nghe của họ cũng bị giảm sút hoặc bị ngưng trệ. Ví dụ: Khi nghe thân chủ kể về những trận đòn liên miên và "dã man" của người chồng đối với thân chủ và nhà tham vấn nhận thấy thân chủ không có ý định tố cáo hay "tạm lánh". Điều này đã làm cho nhà tham vấn "ù tai" do cảm thấy không thoải mái với cách hành xử của

[1] Hoài Nhân, *Mục vụ tư vấn*, NXB Chân lý, 2000.

thân chủ. Mặt khác, đôi khi những câu chuyện của thân chủ này có thể như dao sắc cứa vào nỗi đau đã được vùi kín nếu nhà tham vấn đã từng là nạn nhân của bạo hành gia đình và trong thâm tâm nhà tham vấn sợ gợi lên quá khứ đau buồn của mình. Vì vậy nhà tham vấn có thể rơi vào trạng thái "nghe mà không thấy". Hoặc, nhà tham vấn đã có những cách hành xử biểu hiện sự né tránh mối quan tâm của khách hàng, như: nói lảng chủ đề, trở nên lúng túng, hay vỗ về thân chủ làm yên lòng bề ngoài... Những điều này làm hạn chế việc lắng nghe của họ...

Trong trường hợp ngược lại, đôi khi nhà tham vấn cảm thấy có trách nhiệm phải giúp thân chủ giải quyết vấn đề nên đã đưa ra lời khuyên, đưa ra giải pháp, đặt nhiều câu hỏi vặn vẹo để thâu tóm nhiều nhất vấn đề của thân chủ, hoặc cảnh báo nguy cơ theo xu hướng "dọa dẫm" vô thức để thân chủ có hành động đi đến chấm dứt cuộc hôn nhân mà nhà tham vấn cho là nguy hiểm đó. Hoặc có thể khi nhà tham vấn cảm thấy cách hành xử của thân chủ không phù hợp với giá trị và niềm tin của mình nên đã có thái độ hoặc biểu hiện về sự phán xét, chỉ trích, lên lớp về đạo đức với thân chủ. Tất cả những biểu hiện trên đều cản trở việc nhà tham vấn lắng nghe các thân chủ nói về vấn đề của họ.

Lắng nghe sẽ kém hiệu quả khi: 1/ Nhà tham vấn không kiên nhẫn chờ đợi người nói; 2/ Thông tin từ thân chủ đưa ra quá nhiều và gây nhiễu cho sự tập trung lắng nghe của nhà tham vấn; 3/ Nhà tham vấn đang bận tâm với việc khác vì vậy không có khả năng tập trung lắng nghe; 4/ Nhà tham vấn cho rằng những điều đang nghe không có giá trị gì vì vậy sự lắng nghe tự động bị dập tắt; 5/ Nhà tham vấn vội vàng rút ra kết luận vì cho rằng mình đã rõ nan đề của thân chủ; 6/ Nhà tham vấn có thành kiến từ trước; 7/ Nhà tham vấn thiếu đồng cảm cũng dẫn đến sự kém lắng nghe; 8/ Nhà tham vấn có thái độ tiêu cực với thân chủ và vấn đề của họ; 9/ Nhà tham vấn bị phân tán do ngoại cảnh gây ra như tiếng ồn, nhiệt độ không phù hợp; 10/ Hoặc do cách nói chuyện kém của thân chủ.

Cuộc tham vấn chỉ đem lại hiệu quả khi thân chủ cảm nhận được sự quan tâm của nhà tham vấn thông qua kĩ năng lắng nghe. Sự lắng nghe của nhà tham vấn giúp thân chủ cảm thấy được động viên để tiếp tục chia sẻ. Do đó họ nói nhiều hơn, chia sẻ cảm

giác của mình nhiều hơn là trình bày vấn đề của mình. Thân chủ cảm thấy giải toả và giải phóng được mình khỏi sự kiềm chế của người khác. Và như vậy tham vấn dễ dàng hơn trong sự tự định hướng, tự có trách nhiệm và tự lập với vấn đề của mình. Điều quan trọng của việc lắng nghe trong tham vấn là giúp phát triển mối quan hệ nồng nhiệt và gần gũi giữa nhà tham vấn và thân chủ.

2. Các yếu tố của sự lắng nghe

Katheryn Geldard và David Geldard[1] chỉ ra bảy thành tố chính của sự lắng nghe tích cực. Đó là: hoà nhập với ngôn ngữ cơ thể của thân chủ; nhấn mạnh; sử dụng những câu trả lời tối thiểu; lưu ý điều thiếu sót; sử dụng sự phản ánh; sử dụng việc tóm tắt. Dưới đây chúng ta sẽ phân tích cụ thể các thành tố này.

- Nhà tham vấn hoà nhập với ngôn ngữ cơ thể của thân chủ, hay còn gọi là sự đáp ứng không lời

Khi lắng nghe tích cực, nhà tham vấn tự động có những hành vi phi ngôn ngữ phù hợp với tư thế của thân chủ. Đó là đáp ứng phi ngôn ngữ, sự hoà nhập của ngôn ngữ cơ thể với thông tin thân chủ đang chia sẻ. Nó thể hiện sự lắng nghe tích cực của nhà tham vấn. Sự hoà nhập này đem đến cho thân chủ một thông điệp là "Tôi đang lắng nghe anh đây"!, "Tôi đang muốn giúp anh đây"!

Sự hoà nhập của nhà tham vấn thể hiện ở tư thế, hành vi cơ thể giống như của thân chủ. Chẳng hạn, khi thân chủ ngồi thoải mái, nhà tham vấn đáp ứng một cách tự nhiên với dáng vẻ thoải mái. Barry Neil Kaufman đã kể lại kinh nghiệm hòa nhập ngôn ngữ cơ thể của mình với thân chủ trong cuốn "Hãy để lớp trẻ yêu thương" như sau[2]:

- Cháu thấy thế nào David?

---

[1] Katheryn Geldard và David Geldard, *Công tác tham vấn trẻ em* (2000) và *Tham vấn thanh thiếu niên* (2002) - Nguyễn Xuân Nghĩa và Lê Lộc dịch và biên tập, Đại học mở bán công TP Hồ Chí Minh.

[2] Barry Neil Kaufman, *Hãy để lớp trẻ tự lựa chọn hay nghệ thuật yêu thương* (Đoàn Hoãn biên dịch), NXB Thanh niên, 1998.

- Cháu không muốn nói

Tuy mất lòng, mặt cậu không thể hiện giận dữ thật sự. Cậu đấm tay trong mấy phút. Tôi ngồi xuống gần, bắt chước cậu. David nghi ngờ nhìn tôi rồi thôi đấm. Tôi cũng làm thế. Khi cậu lại đấm, tôi cũng lại làm thế. Cậu liếc mắt quan sát tôi. Bỗng nhiên cậu đứng lên nói...

> *Tham vấn trực tiếp có cái lợi là người làm tham vấn có thể quan sát ánh mắt, giọng nói, cử chỉ, tay chân, tư thế ngồi của thân chủ, từ đó đoán biết được phần nào tâm trạng của thân chủ. Tôi đã trực tiếp thấy khi thân chủ phòng vệ, e dè thì cậu ta xoay bút rất nhiều, rung chân và ngồi sát mép ghế, người thu lại. Khi buổi tham vấn tiến hành được một lúc cậu ta trở nên thoải mái hơn, ngồi ngả ra phía sau một chút, không còn rung chân nữa, tay thả lỏng hơn. Người làm tham vấn tinh ý sẽ biết được cách thức mình tiến hành có tác động thế nào đến thân chủ.* (HTH, K49, 2007).

Nhà tham vấn có thể gật đầu khi công nhận điều thân chủ nói, hoặc bày tỏ nét mặt phù hợp với tâm trạng của thân chủ cũng thể hiện mức độ hòa nhập của nhà tham vấn. Thực tế cho thấy việc nhà tham vấn hoà nhịp với tốc độ lời nói và giọng nói của thân chủ, như khi thân chủ nói nhanh, nhà tham vấn đáp ứng nhanh, còn khi thân chủ đang buồn và nói chậm thì nhà tham vấn cũng nên nói chậm cho thấy có ảnh hưởng rất lớn khi nhà tham vấn bày tỏ sự thấu hiểu. Thông thường người học khi bắt đầu luyện kĩ năng thấu hiểu, họ tập trung vào "công thức" để nói sao cho đúng, mà không để ý đến sự hòa nhịp vào giọng nói hay tốc độ nói của mình với thân chủ. Vì vậy, câu nói của họ dù đúng nhưng khi nghe thân chủ vẫn không có cảm giác được thấu hiểu, được vơi đi nỗi lòng. Điều này là do tốc độ và giọng nói của người học không bắt nhịp được với tâm trạng của thân chủ.

Việc hoà nhịp trong mức độ tiếp xúc thích hợp bằng mắt cho thấy rất quan trọng và đem lại hiệu quả rất rõ ràng trong khi trò chuyện với thân chủ. Vì mỗi thân chủ có một mức độ tiếp xúc bằng mắt khác nhau. Điều này phụ thuộc vào văn hoá, thói quen,

mức độ tự đánh giá bản thân. Không ít thân chủ cảm thấy thoải mái hơn nếu nhà tham vấn tránh sự tiếp xúc bằng mắt một cách quá trực diện, hoặc ngồi gần hơn hay xa hơn một chút. Nhà tham vấn phải quan sát trước để giữ được khoảng cách cho thân chủ cảm thấy an toàn.

- Sử dụng câu trả lời tối thiểu

Khi nhà tham vấn chú ý nghe nhiều hơn là nói, thì việc sử dụng câu trả lời tối thiểu tự nó sẽ diễn ra. Nhà tham vấn sử dụng câu trả lời tối thiểu như: gật đầu, hoặc những tiếng *"a ha", "phải', "được", "điều đó đúng", "ừ", "à"*, hay có thể dài hơn *"vâng, tôi hiểu", "tôi đang nghe anh nói", "tiếp tục đi"*... Điều này làm cho thân chủ cảm thấy mình đang được chú ý, được quan tâm, vì vậy họ muốn nói nhiều hơn, họ sợ nói bỏ sót, nói không hết sẽ làm cho nhà tham vấn không hiểu họ.

Để giữ được sự khách quan trong câu chuyện của thân chủ, nhà tham vấn không nên bộc lộ quá lộ liễu sự tán thưởng hay không tán thưởng (thái độ) của mình. Ví dụ: *"ối", "chà", "thật kinh khủng"...* Những câu trả lời tối thiểu mạnh mẽ có thể làm cho thân chủ phán đoán về thái độ của nhà tham vấn. Từ đó có thể ngăn cản, chuyển cảm xúc hoặc bóp méo thông tin từ phía thân chủ do sợ không được sự tán thưởng của nhà tham vấn. Câu trả lời tối thiểu thực chất chỉ là ghi nhận việc thân chủ đang được lắng nghe, vì vậy nhà tham vấn cần sử dụng hợp lí các câu trả lời tối thiểu. Nếu sử dụng quá nhiều, thường xuyên sẽ gây xao lãng, hoặc trở thành xâm phạm mối quan hệ thân chủ trọng tâm.

- Nhấn mạnh

Khi lắng nghe, nhà tham vấn có thể nhấn mạnh điều thân chủ nói bằng cách nhắc lại những từ chốt, hoặc sử dụng các biểu hiện của hành vi phi ngôn ngữ, như: gật đầu, dướn mắt, sử dụng cường độ, nhịp độ giọng nói v.v... nhằm giúp cho thân chủ tăng cường và lưu ý những thông tin vừa nói. Nhấn mạnh thường được sử dụng như một kĩ năng phản hồi khi tham vấn.

Sự nhấn mạnh của nhà tham vấn chỉ nhằm mục đích khuyến khích thân chủ tiếp tục câu chuyện của mình và thể hiện sự ủng hộ, sự nhiệt tình trong đàm thoại của nhà tham vấn về vấn đề được nói

đến, mà không có ý gợi ý hay dẫn dắt thân chủ theo cách nhìn của nhà tham vấn.

- Sử dụng sự phản hồi

Mục đích của phản hồi là cho thân chủ thấy nhà tham vấn hiểu thân chủ đã cảm thấy như thế nào về điều họ nói, qua đó giúp thân chủ đánh giá và kiềm chế xúc cảm của họ.

S. Nirenberg (1987) cho rằng: Việc nhà tham vấn lắng nghe khiến thân chủ cảm thấy được an ủi, chia sẻ và anh ta có thể được sự chú ý lắng nghe của nhà tham vấn "vuốt ve nịnh bợ" nhưng lát sau anh ta có thể bực tức nếu nhà tham vấn không cho lại anh ta thứ gì. Điều này có nghĩa là, nếu nhà tham vấn chỉ biết nghe (khai thác) tất cả những tin tức hữu ích từ thân chủ và không có một sự phản ánh gì cả, thân chủ có thể sẽ cảm thấy như mình bị lợi dụng. Kĩ năng lắng nghe đòi hỏi nhà tham vấn phải cho thân chủ biết một cách thường xuyên xem nhà tham vấn nhìn nhận vấn đề của thân chủ như thế nào theo các thông tin mà thân chủ cung cấp. Vì vậy nhà tham vấn cần phản ánh lại những gì mình cảm nhận cũng như thân chủ cảm nhận để thân chủ có khoảng thời gian yên lặng để xem xét những gì mình nói ra. Lắng nghe tích cực còn thể hiện ở việc nhà tham vấn đang quan tâm tới nội dung và chi tiết câu chuyện của thân chủ, biểu hiện qua kĩ năng đặt câu hỏi. Việc đặt câu hỏi đi trúng vào vấn đề của thân chủ và phản ánh lại rõ ràng chính xác cảm xúc cũng như nội dung vấn đề của thân chủ cũng thể hiện một sự lắng nghe tích cực, chủ động. Phản ánh cũng giúp thân chủ ý thức về sự hiện hữu các vấn đề trong bản thân mình một cách tốt hơn.

Nhà tham vấn có thể sử dụng phản ánh như sau: "*Dường như bạn đang cảm thấy...*", hay "*Cứ như điều bạn mô tả thì ai trong tình cảnh này cũng cảm thấy não lòng*", hay "*Bạn lo lắng khi thấy con mình say sưa với các trò chơi điện tử hơn là học*".

- Lưu ý điều thiếu sót

Bằng cách lắng nghe tích cực, nhà tham vấn nhận ra được trong câu chuyện của thân chủ có những thông tin mập mờ,

chưa đầy đủ; những thông tin bị mâu thuẫn; những ý nghĩ tiềm ẩn. Hoặc đó có thể là những khoảng ngừng trong câu nói, những chỗ thiếu logic trong câu chuyện, sự thở dài, nói lạc chủ đề, tư thế bồn chồn, cựa người liên tục hay những động tác thừa trong khi trò chuyện với nhà tham vấn. Những thiếu sót trong thông tin còn được nhận biết qua các cơ chế phòng vệ mà thân chủ sử dụng một cách vô thức khi có lo âu, căng thẳng.

Bằng cách nhẹ nhàng và không đường đột, nhà tham vấn lưu ý thân chủ những dấu hiệu của sự thiếu sót này. Đây là những thông tin hữu ích giúp cho nhà tham vấn và đặc biệt là thân chủ sáng tỏ, thấu hiểu vấn đề thực tế của mình.

- Tóm tắt, tóm lược

Mục đích của tóm tắt là đưa toàn bộ phần câu chuyện của thân chủ vào một trọng tâm, qua đó để tạo đà thảo luận những khía cạnh khác của vấn đề. Để tóm tắt, nhà tham vấn có thể nói: "*Những ý chính mà bạn đã nêu ra là...*", hay "*Nếu tôi hiểu không sai thì bạn nhìn nhận vấn đề này là....*".

Khi nhà tham vấn tích cực lắng nghe thân chủ, bằng trực giác, nhà tham vấn phải tóm tắt, gom lại những điểm chính trong nội dung câu chuyện của thân chủ và cũng là để kiểm lại những cảm xúc mà thân chủ đã mô tả. Đây chỉ là sự nhặt nhạnh lại những điểm nổi bật nhất, hoặc quan trọng nhất trong mỗi đoạn của câu chuyện mà thân chủ nói ra. Thông thường khi thân chủ đang rối bời các cảm xúc, có thể họ bị lẫn lộn các chi tiết khách quan với cảm nghĩ, kinh nghiệm chủ quan của mình. Sự tóm tắt làm sáng tỏ điều thân chủ nói và đặt thông tin vào trình tự của nó để thân chủ có một hình ảnh rõ rệt và tập trung chú ý tốt hơn, nhờ thế thân chủ có cơ hội tìm giải pháp cho các vấn đề của mình.

3. Luyện kĩ năng lắng nghe

Để luyện khả năng lắng nghe, người học phải thực hiện một trình tự lắng nghe bao gồm các thao tác sau:

1. Nhà tham vấn đặt câu hỏi mở để thân chủ bắt đầu câu chuyện của mình. Đây cũng là việc khai thác thông tin để làm sáng tỏ vấn đề của thân chủ. Nếu thân chủ lạc sang chủ đề khác không quan trọng có thể phản hồi để hướng thân chủ quay lại chủ đề chính. Điều này tạo cho thân chủ cảm giác là nhà tham vấn đang tập trung nghe thân chủ, đang cố gắng hiểu thân chủ, vấn đề của thân chủ là quan trọng với nhà tham vấn. Có thể đề nghị thân chủ giải thích thêm nếu nhà tham vấn chưa hiểu chỗ nào đó. Tuy nhiên im lặng lắng nghe vẫn là quan trọng nhất.

1. Nhà tham vấn bày tỏ sự khích lệ bằng các biểu cảm phi ngôn ngữ và đôi khi diễn giải điều thân chủ chia sẻ để duy trì sự tiếp tục chia sẻ nhiều hơn của thân chủ.

> *Khi bắt đầu ca tham vấn, thân chủ kêu chán và buồn nhiều. Nếu không được học về tham vấn, chắc tôi đã cho thân chủ những lời khuyên hay rao giảng lí thuyết nào đó về cách vượt qua. Nhưng tôi đã cố gắng lắng nghe và chấp nhận thân chủ. Vì thế tôi đã giúp cô ấy tự khám phá nội tâm của mình. Qua ca này tôi rút được thêm bài học về sự lắng nghe tích cực, không xét đoán, phê phán và không để quan điểm cá nhân xen vào ca tham vấn. Nếu không tôi đã thất bại ngay từ buổi đầu và không thể giúp được gì cho thân chủ.*
>
> (HTH, K49, 2007)

2. Nhà tham vấn sử dụng phản hồi để cho thân chủ thấy nhà tham vấn hiểu câu chuyện của thân chủ ra sao, hoặc nói lời thấu hiểu vào cảm xúc của thân chủ và kèm câu hỏi để làm rõ cảm xúc hay hành vi của thân chủ (nếu cần).

3. Nhà tham vấn sử dụng tóm lược. Khi tóm lược, nhà tham vấn cần lưu ý tránh đề cập đến phản ứng cá nhân của mình, tránh bình luận, cho lời khuyên hay phán xét câu chuyện của thân chủ. Các tiểu hoạt động này có ảnh hưởng tới nhau và được nhà tham vấn điều chỉnh chúng cho phù hợp với nhu cầu của khách hàng. Và không phải lúc nào nhà tham vấn cũng qua bốn bước như vậy. Ví dụ về trình tự nhà tham vấn sử dụng kĩ năng lắng nghe:

- Chúng ta sẽ bắt đầu từ mẹ em. Mẹ em là người như thế nào?...

- Điều gì làm em hài lòng nhất về mẹ mình (Khích lệ - khám phá những sự kiện, ý tưởng, khuyến khích tiếp tục nói)...

- Vậy là khi nào em làm cho mẹ vui em cũng thấy mình vui và em cho rằng có lẽ mẹ em sẽ tốt hơn nếu em đỗ đại học (Diễn giải - thân chủ hiểu là đã được lắng nghe tốt)...

- Có vẻ như em là người điều chỉnh tình cảm giữa bố và mẹ em, việc trượt đại học đã làm em khổ tâm và nó kéo theo những sự chỉ trích của bố đối với mẹ, còn mẹ em chỉ biết khóc cầu cứu bố... (Phản hồi cảm xúc - dẫn dắt thân chủ tập trung khám phá cảm xúc).

- Hoặc nói câu thấu hiểu đơn giản để thân chủ vơi đi nỗi lòng: "*Em cảm thấy khổ tâm và muốn bỏ nhà ra đi khi thi trượt đại học, nhiều người rơi vào hoàn cảnh của em họ cũng có tâm trạng như vậy. Sau sự kiện này, điều quan trọng em nhận ra được là không nên làm cho bố mẹ vì mình mà giận nhau. Chỉ những người con có hiếu với cha mẹ như em mới nhận biết được như vậy*".

- Sau tất cả những gì em chia sẻ, chị có thể hiểu câu chuyện của em... (Tóm lược - nhà tham vấn nhấn mạnh những ý chính trong câu chuyện của thân chủ theo một trật tự của câu chuyện, giúp thân chủ và nhà tham vấn làm rõ vấn đề chính).

Lắng nghe trong tham vấn thực chất là một nghệ thuật - Nghệ thuật lắng nghe. Kĩ năng lắng nghe trong tham vấn được coi là một trong những kĩ năng quan trọng bậc nhất, cơ bản nhất, nó được coi là bí quyết dẫn tới thành công trong tham vấn. Lắng nghe tích cực là một hoạt động rất khó, vì xu hướng của con người là khi nghe luôn đối chiếu với hiểu biết của mình, luôn lấy kinh nghiệm của mình làm thước đo cho mọi vấn đề (ngay cả khi họ không nói), vì vậy người ta thường "nghe" mà không "thấy".

II. KĨ NĂNG ĐẶT CÂU HỎI

1. Khái niệm đặt câu hỏi

Hỏi là cách thức trong đó người hỏi muốn khai thác thông tin từ người được hỏi, nhằm mục đích nào đó. Hỏi trong tham vấn không chỉ khai thác những thông tin bề nổi có liên quan đến sự kiện của thân chủ, mà qua đó làm toát lên những thông tin được ẩn chứa đằng sau sự kiện đó. Ưu thế của kĩ năng này trong tham vấn là không chỉ làm cho thân chủ nói ra những điều mình biết mà còn khiến cho thân chủ nói ra cả những điều đã bị quên trong quá khứ.

Theo E.D. Neukrug, các câu hỏi là công cụ để tập hợp thông tin của nhà tham vấn, nhưng để đưa ra được các câu hỏi có hiệu quả, nhà tham vấn phải trả lời được các câu hỏi: Câu hỏi sẽ đem lại mục đích gì? Khi nào nên đặt câu hỏi? Câu hỏi thể hiện bằng cách nào thì tốt hơn? Tạo sao lại phải đưa ra câu hỏi? Sử dụng câu hỏi ngắn hay dài?... Sử dụng tốt kĩ năng hỏi, nhà tham vấn sẽ thúc đẩy thân chủ đánh giá những hành vi, suy nghĩ, cảm giác nào là có hiệu quả trong việc họ nhận được điều gì họ muốn thông qua khám phá những mẫu hình hành vi trong quá khứ của thân chủ, phát hiện những vấn đề chưa được bộc lộ, khuyến khích khả năng thay đổi và tự bộc lộ một cách sâu sắc ở thân chủ.

2. Các loại câu hỏi

Có rất nhiều cách hỏi khác nhau. Mỗi nhà tham vấn dựa vào kinh nghiệm của mình có thể vận dụng và sáng tạo các kiểu hỏi khác nhau cho mình, tất cả đều nhằm mục đích làm sáng tỏ vấn đề cần hỏi. Có thể kể ra các dạng hỏi được nhắc tới nhiều hơn cả:

- Câu hỏi đóng, câu hỏi mở
- Câu hỏi trực tiếp và gián tiếp
- Câu hỏi tìm thông tin chung
- Câu hỏi nâng cao hiểu biết
- Câu hỏi vòng vo
- Câu hỏi kép
- Câu hỏi lựa chọn
- Câu hỏi hướng về mục đích
- Câu hỏi dắt dẫn
- Câu hỏi về phép lạ

- Câu hỏi làm rõ nhận thức, xúc cảm và hành vi.
- Câu hỏi phản hồi
- Câu hỏi chuyển tiếp
- Câu hỏi theo thang điểm
- Câu hỏi phóng đại kết quả
- Câu hỏi có lời cảnh báo
- Câu hỏi ngoại lệ

Có thể còn kể ra được nhiều kiểu đặt câu hỏi nữa, tuy nhiên chúng tôi cũng đồng ý với nhận xét của Ivey (1980) và Benjamin (1987) rằng: Bất kể mục đích gì thì các dạng câu hỏi cuối cùng cũng có thể chỉ là câu hỏi đóng hoặc mở; trực tiếp hay gián tiếp.

- Câu hỏi đóng là những câu hỏi đưa đến câu trả lời cụ thể, đơn giản, ngắn: "*có*" hoặc "*không*" và thường bắt đầu với những từ "*đã*", "*có thể*", "*sẽ*", "*có phải*"... Câu hỏi đóng giới hạn cách trả lời của thân chủ. Loại câu hỏi có phương án trả lời "*có*"- "*không*" này đã được nhà tham vấn dự đoán trước, vì phương án trả lời đã nằm trong câu hỏi đó với ý khẳng định hay phủ định một vấn đề nào đó mà nhà tham vấn muốn biết, và nó nhằm để kiểm tra thông tin hơn là phát hiện thông tin. Câu hỏi đóng không phải là câu hỏi gợi mở nên nó cung cấp thông tin rất ít cho người hỏi. Có thể minh họa về những câu hỏi đóng dưới đây:

+ *Chị có tức anh ấy khi anh ấy hay coi thường chị?*	*- Có*
+ *Chị có công việc ổn định không?*	*- Có*
+ *Chị có hay đi lễ nhà thờ không?*	*- Có*
+ *Chị có hay lừa dối anh ấy không?*	*- Có, à không*
+ *Anh ấy có hay trò chuyện với chị không?*	*- Không*
+ *Anh đi bằng xe máy đến đây à?*	*- Không*
+ *Anh có khó chịu khi bị chất vấn không?*	*- Không, à có!*

Khi nhà tham vấn hỏi theo dạng đóng thì dù ít hay nhiều thân chủ cũng bị dẫn dắt bởi nhận thức, thái độ của nhà tham vấn. Do đó cần phải hạn chế tối đa loại câu hỏi đóng vì có thể kết quả cho không khách quan, nó chạy theo lối suy luận của nhà tham vấn mà không theo logic sự việc hay logic của thân chủ. Đôi khi nó còn gây khó chịu, phản cảm cho người được hỏi. Tuy nhiên nó có ích khi nhà tham vấn cần khẳng định một thông tin cụ thể nào đó.

Khi xem xét lại ca tham vấn tôi nhận thấy ở nửa đầu của buổi trò chuyện với thân chủ các câu hỏi của tôi khá ổn, nó tập trung xoay quanh vấn đề của thân chủ. Nhưng càng về cuối buổi tham vấn, khi tôi đã được nghe thân chủ chia sẻ nhiều thông tin hơn thì tôi thấy các câu hỏi tôi đặt ra mang tính phỏng đoán chủ quan. Nhưng khi đang tham vấn tôi không hề cảm nhận được thực tế này. (CTL, K49,2007)

- ***Câu hỏi mở*** nhìn chung được đánh giá cao hơn nhiều so với câu hỏi đóng. Câu hỏi mở đòi hỏi thân chủ trả lời theo nhiều cách khác nhau, mà không chỉ là "có" hay "không". Câu hỏi mở khuyến khích thân chủ nói về mình nhiều hơn với sự đa dạng về từ ngữ và cách mô tả. Điều này cho phép thân chủ bày tỏ những cảm xúc hay suy nghĩ của mình về vấn đề đang xảy ra. Câu hỏi mở cho phép nhà tham vấn khai thác vấn đề ở mức độ sâu hơn và cũng tạo điều kiện cho nhà tham vấn giúp thân chủ đi sâu vào các tình huống của nan đề. Câu hỏi mở rất phù hợp với giai đoạn tìm hiểu vấn đề và lựa chọn giải pháp hành động.

Câu hỏi mở thường bắt đầu với các từ *"thế nào"*, *"khi nào"*, *"cái gì"*, *"ai"*... và thường đạt được những câu trả lời miêu tả. Khi trả lời các câu hỏi mở, sự kiện và cảm xúc của thân chủ thường được bày tỏ. Điều này giúp cho nhà tham vấn nhìn vấn đề của thân chủ khách quan hơn, tránh cho nhà tham vấn hướng vấn đề theo quan điểm của mình và rất dễ dẫn dắt thân chủ theo quan điểm đó. Để bảo đảm tính khách quan trong việc giúp đỡ thân chủ, nhà tham vấn phải chủ yếu sử dụng câu hỏi để gợi mở vấn đề, đồng thời để thân chủ diễn đạt vấn đề của mình một cách tự nhiên nhất. Ví dụ về các câu hỏi mở:

+ *Chị nghĩ như thế nào về công việc của mình?*

+ *Chị cảm thấy như thế nào khi chồng mình lừa dối mình?*

+ *Xét về khía cạnh chia sẻ tâm tình, vợ anh là người như thế nào?*

+ *Chị cảm thấy như thế nào khi chồng chị hay chất vấn?*

+ *Đi lễ nhà thờ có ý nghĩa gì với chị?*

Câu hỏi trực tiếp - gián tiếp. Benjamin (1987) lưu ý rằng một câu hỏi sẽ đem lại cuộc trò chuyện cởi mở hơn nếu nó được hỏi một cách gián tiếp. Nhà tham vấn có thể hỏi theo cách gián tiếp như: *"Chắc ông phải có rất nhiều cảm xúc liên quan đến việc bỏ đi của vợ ông?"*, thay vì hỏi trực tiếp có thể dẫn tới thiếu tế nhị, như: *"Khi vợ ông bỏ đi cảm xúc nào ngự chế trong con người ông?"*, hoặc *"Chắc ông đã tức giận lắm khi vợ ông bỏ ông ra đi?"*. Cũng như vậy, thay vì hỏi: *"Ông đã xử sự thế nào kiến vợ ông bỏ đi?"*, nhà tham vấn có thể hỏi: *"Điều gì khiến vợ ông bỏ đi?"*.

- ***Câu hỏi tìm thông tin chung*** thường là những thông tin mào đầu của cuộc gặp gỡ đầu tiên. Nó giúp dễ dàng khơi thông câu chuyện. Thông tin chung giúp cho nhà tham vấn có cái nhìn ban đầu về thân chủ. Tuy nhiên nếu nhà tham vấn sa đà vào những câu hỏi chung, buổi tham vấn sẽ trở thành một câu chuyện phiếm, thiếu mục đích và có thể thân chủ không còn là trọng tâm của cuộc tham vấn. Những câu hỏi mang thông tin chung thường là:

+ *Sau lần đánh nhau vỡ đầu với bọn con trai vì tranh nhau quả bóng, mẹ chị đã xử lí chuyện đi đá bóng của chị như thế nào?*

+ *Cô đang tưởng tượng cảnh cháu chui xuống gầm bàn hai lần trong một buổi học khi giáo viên ở trung tâm ngoại ngữ đi kiểm tra thẻ đóng tiền học phí, lúc đó mọi người trong lớp nghĩ cháu như thế nào?*

+ *Cô nghĩ điệu nhảy HipHop thường dành cho nam giới, thế điều gì khiến cháu say mê học điệu nhảy này?*

- ***Câu hỏi hướng về mục đích*** thường khuyến khích thân chủ tìm kiếm các giải pháp để cải thiện thực trạng. Kiểu câu hỏi này buộc thân chủ phải tư duy cụ thể, trực tiếp vào vấn đề, giúp thân chủ nhìn vấn đề của mình rõ ràng hơn. Ví dụ như:

+ *Sau việc hiểu lầm này chị định giải quyết như thế nào?*

+ *Tóm lại anh muốn chị xử sự với anh như thế nào?*

+ Mục đích của em là gì khi em nói là muốn làm rõ trắng đen mọi chuyện?

- ***Câu hỏi về nhận thức, xúc cảm và hành vi*** làm rõ trạng thái tâm lí của thân chủ hoặc người khác có liên quan tới nan đề của thân chủ. Kiểu thu thập thông tin theo hướng này sẽ giúp thân chủ ý thức về bản thân và sự trải nghiệm tâm lí rõ ràng hơn. Thông thường các câu hỏi về nhận thức, xúc cảm và hành vi thường là trực diện và rõ ràng. Ví dụ như:

+ Chị cảm thấy thế nào khi cháu đã nhận ra sai lầm của mình?

+ Anh đánh giá như thế nào về hành vi đập phá một cách giận dữ của cháu?

+ Chị sẽ điều hành cơ quan như thế nào khi cấp dưới của chị luôn có thái độ phản ứng trước các quyết định của chị?

- ***Câu hỏi phản hồi*** là loại câu hỏi khuyến khích thân chủ ý thức tốt hơn về vấn đề họ vừa trình bày, nó giúp cho nhà tham vấn và thân chủ xem xét sự kiện này trong mối quan hệ với các sự kiện khác một cách khách quan. Nhà tham vấn có thể hỏi:

+ Khi biết anh chị đã ly thân từ nhiều tháng nay, còn con chị đã bỏ anh chị đi bụi đời, mẹ chị sẽ như thế nào ?

+ Theo cháu kể thì mẹ cháu hàng tháng đã cố gắng chu cấp tiền ăn học cho cháu, còn cháu thì bị đúp và bỏ nhà ra đi, cháu nghĩ như thế nào về sự việc này?

- ***Câu hỏi dẫn dắt*** là một dạng của câu hỏi đóng có sự gợi ý câu trả lời trong đó. Ví dụ, "*Tôi không ngờ chị ta lại xử sự tồi tệ như vậy với con mình, anh thấy thế nào về chị ấy?*"; hoặc: "*Mọi việc như vậy là tốt lắm rồi, chị còn phàn nàn điều gì nữa không?*". Nhà tham vấn cũng không nên đưa ra câu hỏi rồi đưa luôn các câu trả lời nhiều lựa chọn. Điều này ngăn cản thân chủ nghiên cứu kĩ các khả năng: "*Bạn cảm thấy thế nào về điều đó - buồn, vui, giận dữ...?*".

- ***Câu hỏi lựa chọn*** hướng thân chủ đến một sự mạch lạc trong tư duy; so sánh, cân nhắc vấn đề có lựa chọn hoặc thế này hoặc thế kia. Điều này giúp thân chủ ý thức được điều nào là quan trọng hơn cho mình và thân chủ chịu trách nhiệm về sự lựa chọn các giải pháp hành động của mình.

+ Nếu chồng em vẫn tiếp tục đánh hai mẹ con em thì em sẽ làm gì?

+ Nếu bố mẹ em li hôn em sẽ ở với bố hay với mẹ?

+ Bạn sẽ xử sự thế nào khi đứng giữa một bên là tình một bên là hiếu?

- Câu hỏi cảnh báo về sự nhạy cảm. Với những tình huống nhạy cảm, nhà tham vấn khi đặt câu hỏi cần có lời cảnh báo và giải thích trước về mục đích của việc hỏi. Ví dụ:

+ Tôi sẽ hỏi bạn một câu hỏi mang tính riêng tư, những thông tin mà bạn chia sẻ sẽ giúp chúng ta làm rõ về mối quan hệ hiện nay của bạn với cô H. Bạn đã có quan hệ tình dục với cô ấy?

+ Bạn xin hỏi bạn một câu hỏi có chút nhạy cảm. Tôi đang cố gắng hiểu nan đề của bạn theo cách nghĩ của bạn. Vì vậy tôi cần biết các bạn đã làm gì tối hôm xảy ra sự việc.

+ Bạn không phiền lòng nếu tôi hỏi bạn về mức chi tiêu của gia đình?

- Câu hỏi vòng vo không gây cảm giác tự vệ ở thân chủ. Nhà tham vấn có thể sử dụng "người thứ ba" để làm rõ những thông tin, những thái độ, cảm nghĩ của thân chủ về vấn đề của "người khác". Trên thực tế thân chủ đang trải nghiệm vấn đề của mình.

- Cô đang có một vấn đề khó khăn cần nhờ cháu giúp. Cô có một người bạn nhỏ cỡ tuổi của cháu, không hiểu có chuyện gì mà mấy hôm nay bạn ấy không chịu đi học, bỏ cả ăn uống. Cô rất muốn giúp bạn ấy nhưng không biết phải làm gì. Theo cháu, điều gì có thể xảy ra với bạn ấy?

+ Theo em, mẹ sẽ làm gì khi biết em thường hay đánh em trai em?

+ Cô chưa mường tượng được là bố em sẽ phản ứng như thế nào khi biết chị em đã giấu bố về một số chuyện của em ở trường?

Khi trả lời xoay quanh các mối liên hệ thân chủ thường bày tỏ quan niệm, thái độ của mình. Về bản chất, câu hỏi nhà tham vấn đang hỏi là về chính các vấn đề của thân chủ. Kiểu hỏi vòng vo, hỏi

xoay quanh này rất phù hợp trong tham vấn trẻ em và thanh thiếu niên, hỏi cho những người có học vấn thấp, hoặc những người có khả năng đương đầu hạn chế.

- ***Câu hỏi chuyển tiếp*** giúp cho thân chủ liên thông mạch tư duy, còn nhà tham vấn tập trung vào những vấn đề hiện hữu của thân chủ và tránh cho nhà tham vấn đi lạc vấn đề hoặc khai thác thông tin theo ý của nhà tham vấn. Câu hỏi chuyển tiếp khuyến khích thân chủ tích cực trò chuyện, nó không những "ngắt" được sự lạc mạch của thân chủ mà còn giúp chuyển tiếp vấn đề một cách linh hoạt.

+ Lúc trước anh có nói về việc mẹ anh không hài lòng với vợ anh, thế vợ anh nghĩ gì về chuyện này?

+ Như vậy là anh đã chuyển cơ quan hai lần, cả hai lần đó anh đều cảm thấy không hài lòng với người trưởng phòng, còn lần chuyển này anh lại nói "tránh vỏ dưa gặp vỏ dừa", vậy ý anh là gì?

+ Lần trước anh có nói rằng anh không thể chấp nhận việc trong gia đình đã có ba người phụ nữ mà vợ anh vẫn nuôi một Oshin, vậy bây giờ ảnh cảm thấy thế nào về việc này?

- ***Câu hỏi ngoại lệ*** giúp thân chủ tư duy không theo khuôn mẫu cố định, mà nhìn nhận vấn đề theo khía cạnh khác của một hành vi xấu. Câu hỏi hướng thân chủ tới hành vi ngoại lệ giúp thân chủ kiểm soát tốt bản thân. Câu hỏi ngoại lệ chỉ nên sử dụng khi nhà tham vấn có hiểu biết tốt về thân chủ, nắm tốt những hành vi gây hạn chế sự thay đổi ở thân chủ. Câu hỏi ngoại lệ thường bắt đầu từ mệnh đề "*Có bao giờ*", "*Có khi nào*", "*Liệu có thể*". Ví dụ:

+ Có khi nào chồng chị nấu ăn còn chị nghỉ ngơi hoặc xem ti vi?

+ Liệu em có thể ngừng cằn nhằn mỗi khi chồng em về muộn?

+ Làm cách nào anh giữ được bình tĩnh khi say rượu?

- ***Câu hỏi tưởng tượng*** thường buộc thân chủ phải tưởng tượng, phải giả định. Chúng giúp cho thân chủ tư duy sâu hơn về những thứ chưa xảy ra, giúp bộc lộ những mong muốn thầm kín và giúp thay đổi cách nhìn. Ở một góc độ nào đó nó giúp thân chủ chuẩn bị một tinh thần sẵn sàng cho những thực tế sẽ xảy ra. Câu hỏi tưởng tượng thường bắt đầu với từ "nếu".

+ Nếu anh nhất định đòi li hôn thì chị sẽ xử lí chuyện này thế nào?

+ Nếu em được ba điều ước, em sẽ ước những điều gì?

+ Nếu ngày đó em không nhận lời yêu anh ấy thì cuộc sống của em sẽ như thế nào?

- ***Câu hỏi kép*** là câu hỏi nhà tham vấn đặt ra cùng một lúc với nhiều câu hỏi. Hỏi như vậy thân chủ có cảm giác bị chất vấn dồn dập và nó làm rối loạn cảm xúc hay rối loạn thông tin vì thân chủ không biết phải đáp ứng như thế nào. Trong tham vấn nên lưu ý tránh sử dụng loại câu hỏi cùng một lúc đưa nhiều ý hỏi với nhiều phương án trả lời. Đây là một dạng câu hỏi kép.

+ Bố em có đồng ý cho em bỏ học không? Còn mẹ em thì như thế nào? Ông bà nữa?

+ Bố em không hài lòng về việc thỉnh thoảng em bỏ nhà đi với bạn, thế còn anh của em và họ hàng nội ngoại họ nói thế nào về chuyện này?

+ Chị cảm thấy thời gian học ở nước ngoài như thế nào? Nó có làm cho chị nhớ nhà không và tại sao?

Trong khi đặt câu hỏi, nhà tham vấn nên thận trọng với ***câu hỏi tại sao***. Câu hỏi tại sao là một câu hỏi mở nhưng nó có vẻ như buộc tội và đôi khi nó ám chỉ rằng người được hỏi đã hoặc đang làm điều gì đó sai. Câu hỏi tại sao có thể làm cho thân chủ phải giải thích dài dòng, không rõ ràng và có thể làm cho thân chủ có cảm giác tội lỗi. Câu hỏi tại sao có thể dẫn dắt trẻ đến việc trả lời bằng những câu trả lời có suy tính hơn là tập trung vào điều gì xảy ra bên trong lòng trẻ. Những câu trả lời này thường liên hệ đến những sự kiện hoặc những vấn đề bên ngoài trẻ, không liên hệ với những kinh nghiệm bên trong của trẻ, thiếu đi nội dung tình cảm, các câu trả lời thường rơi vào che lỗi hay biện bạch bởi vì câu hỏi tại sao làm cho người ta vô tình tự vệ.

Các nhà tham vấn đều cho rằng: Nếu một người có thể trả lời một cách trung thực cho câu hỏi tại sao thì đây có thể là loại câu hỏi có hiệu quả nhất trong tham vấn. Tuy nhiên không phải lúc nào nhà tham vấn cũng gặp các thân chủ không phòng vệ. Câu hỏi tại sao phù hợp hơn với những thân chủ có nhận thức tốt về

bản thân, thân chủ có khả năng thách thức với nan đề của mình và muốn giải quyết nó. Thân chủ đến với nhà tham vấn là để tìm ra câu hỏi tại sao, nếu các câu hỏi yêu cầu thân chủ giải thích quá nhiều, có thể họ sẽ cáu vì có cảm giác bị chất vấn. Và nếu mọi việc đều lí giải được rõ ràng chắc họ không cần đến sự trợ giúp của nhà tham vấn.

Khi thân chủ lần đầu tiên đến gặp nhà tham vấn, họ thường không biết bắt đầu câu chuyện của họ từ đâu: Cái gì nói trước, cái gì nói sau, cái gì nên nói, cái gì không nên nói, cái này nói để làm gì... Đồng thời họ cũng chưa có sự hiểu biết về nhà tham vấn và cách làm việc của nhà tham vấn, nên họ rất bỡ ngỡ khi trình bày vấn đề của mình. Lúc này nhà tham vấn cần phải đưa ra những câu hỏi mà họ dễ trả lời, dễ hoà nhập vào cuộc tư vấn. Vì vậy, câu hỏi phải đơn giản, dễ hiểu, liên quan đến mục đích khai thác thông tin của nhà tham vấn.

Trong trường hợp câu chuyện của thân chủ bị xem là lạc hướng trong cuộc tham vấn, nhà tham vấn cần gợi mở câu hỏi để thân chủ tập trung vào chủ đề. Mặt khác, nhà tham vấn cũng đừng bao giờ nêu những câu hỏi chỉ để thỏa mãn tính tò mò của mình. Việc nhà tham vấn đặt nhiều câu hỏi sẽ biến thân chủ thành người thụ động. Thân chủ sẽ chỉ trả lời hay nói khi nhà tham vấn hỏi.

Kathryn Geldard & David Geldard lưu ý rằng, khi đặt câu hỏi nhà tham vấn không thận trọng thì phương hướng mà cuộc tham vấn nhắm tới có thể bị chi phối kiểm soát bởi những câu hỏi mà nhà tham vấn đưa ra, chứ không phải theo hướng do năng lực của thân chủ dẫn dắt. Điều tệ hại hơn là nếu nhà tham vấn nêu quá nhiều câu hỏi, thân chủ sẽ nhanh chóng học được cách đón đầu các câu hỏi và sẽ chờ các câu hỏi tiếp theo thay vì tự suy nghĩ và nói ra những điều mà thân chủ cho là quan trọng. Như thế cuộc tham vấn sẽ trở thành cuộc chất vấn và thân chủ trở nên ít cởi mở hơn, ít thông cảm hơn, và sẽ tránh các đề tài gây khó chịu nhiều hơn.

Các nhà tham vấn trên thế giới khuyên rằng nên sử dụng câu hỏi đúng mức và dè sẻn hỏi. Vì vậy, trước khi nêu câu hỏi cho thân chủ nhà tham vấn nên tự hỏi: *"Nếu tôi không biết thông tin*

này thì có ảnh hưởng đến quá trình giúp thân chủ không?" Nếu câu trả lời là *"không"* thì nhà tham vấn không nên hỏi. Benjamin (1987) đưa ra một số gợi ý cho nhà tham vấn khi đặt câu hỏi cho thân chủ:

+ Bạn có nhận thức được rằng bạn đang hỏi người khác?

+ Bạn đã cân nhắc cẩn thận khi mong muốn đặt những câu hỏi cụ thể và thử nghiệm cách sử dụng chúng?

+ Bạn có phân vân lựa chọn đối với việc đặt câu hỏi?

+ Bạn nhạy cảm như thế nào với những câu hỏi mà thân chủ hỏi bạn cho dù anh/chị ta hỏi thẳng thắn hoặc là không thẳng thắn?

+ Câu hỏi bạn định đặt ra liệu có làm cản trở cuộc nói chuyện?

Theo chúng tôi, khi nhà tham vấn đặt câu hỏi cho thân chủ cần xác định tới mức có thể khả năng làm biến đổi cảm xúc hay làm rối loạn tâm can của thân chủ. Các chuyên gia đào tạo về tham vấn cho rằng thật lí tưởng khi trong cuộc tham vấn, nhà tham vấn nói, hỏi, giải thích khoảng 20%, còn lắng nghe thân chủ khoảng 80%. Tuy nhiên thực tế không dễ thực hiện được, ngay cả đối với những nhà tham vấn lão luyện trên thế giới. Thực tế điều tra về thực hành tham vấn ở Việt Nam qua kết quả phân tích các ca của chúng tôi đều cho thấy kết quả ngược lại: Nhà tham vấn nói 80 % (thậm chí hơn), còn thân chủ nói 20% (2003, 2007).

Cách hỏi phù hợp nhất là đi theo logic của sự kiện và tư duy của thân chủ. Chẳng hạn, khi có nan đề, nhà tham vấn giúp thân chủ mô tả hiện trạng bằng cách đặt câu hỏi *như thế nào?* Sau đó yêu cầu *phân tích, lí giải vì sao* như thế? Và cuối cùng thân chủ trả lời câu hỏi *nó là gì? Vấn đề là gì?*

3. Luyện kĩ năng đặt câu hỏi

Kĩ năng hỏi không chỉ đơn thuần là biết các cách đặt câu hỏi như câu hỏi đóng, mở, chất vấn; nhận biết câu hỏi đó nhằm khai thác cảm xúc, nhận thức, hay hành vi; biết được ưu nhược điểm của từng loại câu hỏi... Điều quan trọng là phải nhận biết nội dung cần hỏi. Điều này có nghĩa là nhà tham vấn phải tôn trọng trật tự lôgíc của các tình tiết câu chuyện; các cảm xúc hay nhận thức hiện đang ngự trị trong thân chủ. Các câu hỏi đặt ra phải giúp cho thân chủ nhìn được vấn đề

như nó đang tồn tại. Khi câu hỏi đưa ra đi theo logíc và mối quan tâm của nhà tham vấn thì dù kĩ thuật hỏi rất tốt, thân chủ nói có nhiều, nhưng làm xáo trộn vấn đề và tâm can của thân chủ là không tránh khỏi. Điều này có thể làm thân chủ "quên quên", "nhớ nhớ" hay đảo lộn thông tin, cảm xúc. Hỏi như thế không gọi là thân chủ trọng tâm trong khai thác thông tin. Một trong những mục tiêu đầu tiên của tham vấn là giúp thân chủ nhìn nhận được những cảm xúc "tại đây", "ngay bây giờ" - cái đang ngự trị trong lòng thân chủ cần được "lôi ra" một cách có kĩ thuật để thân chủ đối mặt. Để biểu thị kĩ năng hỏi chúng tôi xin phân tích hai ví dụ sau:

Ví dụ 1: *"Nam, 13 tuổi, học lớp 7. Em đã bỏ học từ một tuần nay. Sự việc là cách đây một tuần, cô giáo chủ nhiệm phát hiện ra bị mất 100.000đ. Một vài bạn trong lớp nói rằng trong giờ giải lao đã nhìn thấy Nam đứng cạnh túi xách của cô. Một vài bạn khác nói là đã nhìn thấy Nam ăn quà ngoài chợ sau buổi học hôm đó. Cô giáo đã gặp riêng Nam để hỏi nhưng em nhất quyết nói mình bị oan. Bạn bè nghi ngờ em là kẻ ăn cắp. Được biết là Nam đã bị bố đánh một trận đòn nhừ tử khi nhà trường thông báo cho gia đình về chuyện này"*. Trong vai trò là người giúp đỡ thiếu kĩ năng, chúng ta đưa ra số câu hỏi đóng chưa đúng kĩ thuật có thể là:

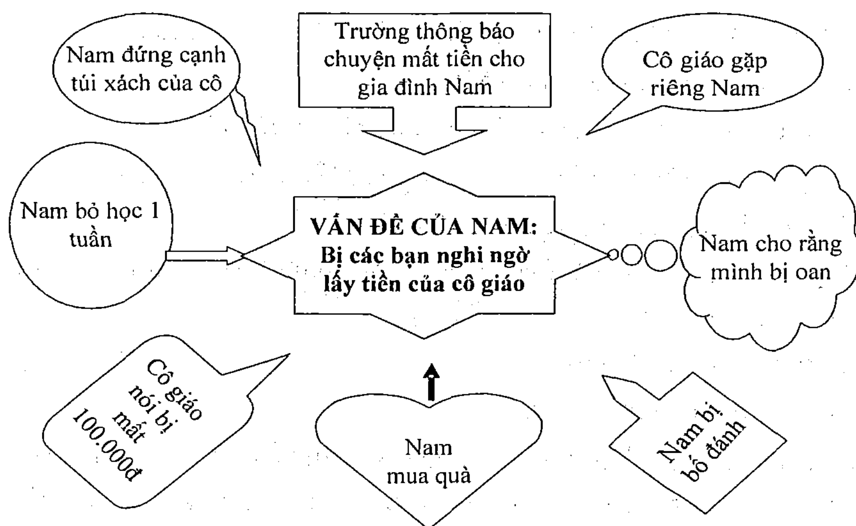
a. Có bao giờ em bị nghi là lấy tiền của người nào đó chưa?
b. Em có lấy tiền của cô giáo không?
c. Giữa em và các bạn trong lớp có mâu thuẫn gì không?
d. Cô giáo chủ nhiệm có tin em không lấy tiền của cô không?
e. Vì sao các bạn lại nghi ngờ em ăn cắp?
f. Trong giờ giải lao hôm xảy ra mất cắp, em có đứng gần túi xách của cô giáo không?
g. Tiền ăn quà em lấy ở đâu ra?
h. Tại sao bố em đánh em?...

Chúng ta có thể phân tích các câu hỏi thiếu kỹ thuật như sau: câu hỏi thứ nhất - câu a - để thấy được sự suy luận chủ quan, đôi khi vô thức diễn tiến như thế nào trong đầu nhà tham vấn, nếu nhà tham vấn đặt ra những câu hỏi xuất phát từ suy nghĩ chủ quan của nhà tham vấn và câu hỏi thiếu kĩ thuật để khai thác thông tin.. có thể phân tích câu hỏi a như sau:

Câu hỏi a: "*Có bao giờ em bị nghi là lấy tiền của ai đó chưa?* – Câu trả lời chỉ có thể là *"Chưa"*, hoặc *"Rồi"* với các mức độ khác nhau. Nếu thân chủ trả lời là "*Chưa bao giờ*", nhà tham vấn dễ suy luận tiếp như sau: "*Có thể Nam là người thật thà*", và suy luận tiếp --> "*Có thể Nam không liên quan đến chuyện mất tiền của cô*", suy luận tiếp tục --> "*Có thể Nam không lấy tiền của cô*". Lúc này nhà tham vấn có thể đưa lời khuyên, theo cách khẳng định: "*Nam cần giải thích cho mọi người hiểu vì em không lấy tiền của cô chủ nhiệm*"

Nhưng nếu thân chủ trả lời là "*Em từng bị nghi ngờ*", nhà tham vấn có thể suy luận rằng "*Nam có thể liên quan đến chuyện mất tiền*" cách nghĩ này dẫn nhà tham vấn đến việc khai thác thêm thông tin từ những sự kiện khác, như: *Lí do nghỉ học? Tại sao có tiền ăn quà? Tại sao các bạn không nghi người khác mà lại nghi Nam?* Những câu hỏi này có thể làm cho Nam trả lời lúng túng vì bị hỏi nhiều và có thể vô tình Nam bị xếp vào diện "nghi vấn". Với nhà tham vấn được đào tạo, họ sẽ mô hình hoá vấn đề của Nam để thấy được vấn đề trọng tâm cần hỏi như sau:

Vấn đề của thân chủ - Nam



Nếu nhà tham vấn có kĩ thuật hỏi và hỏi vào trọng tâm vấn đề, như: "*Em cảm thấy thế nào về việc cô giáo và các bạn nghi*

em lấy tiền?" Hay người tham vấn có thể hỏi: *"Sự việc hôm đó diễn ra thế nào kể cho cô nghe?"*, thông tin thu được sẽ giúp nhà tham vấn nhìn vấn đề của thân chủ khách quan hơn, sâu sắc hơn.

Chúng ta sẽ phân tích ví dụ 2: Thân chủ (Chị H.) bị chồng đánh gây thương tích kể với nhà tham vấn rằng: *Hôm kia đi làm cỏ về, tôi có đứng nói chuyện với anh trưởng thôn một lúc về việc tổ chức ngày 8/3 cho chị em. Chồng tôi thường ghen bóng ghen gió. Không biết nghe hàng xóm xúi bẩy gì anh ấy đã xông vào tôi đánh tàn nhẫn mà không cho tôi thanh minh. Lúc đó những người hàng xóm nhìn thấy thế mà không ai vào can ngăn. Tôi không còn biết phải làm gì?"*.

Những câu hỏi đóng cho thấy sự thiếu kĩ năng, thiếu thấu hiểu và làm cho thông tin mang tính suy luận chủ quan, hỏi rất nhiều nhưng câu trả lời thì không thu được điều gì ngoài việc chứng minh ý nghĩ của nhà tham vấn. Những câu hỏi này có thể là:

a. Chồng chị có hay đánh chị không? - Không.

b. Giữa chị và anh trưởng thôn trước đây có chuyện gì khuất tất không? - Không.

c. Chồng chị với anh trưởng thôn trước đây có mâu thuẫn gì với nhau không? - Không.

d. Vì sao chồng chị lại ghen bóng ghen gió với anh trưởng thôn? - Tôi không biết.

e. Chị và hàng xóm có xích mích gì trước đây không? - Không

g. Chị nói chuyện với ông trưởng thôn vào lúc mấy giờ? – 10 giờ.

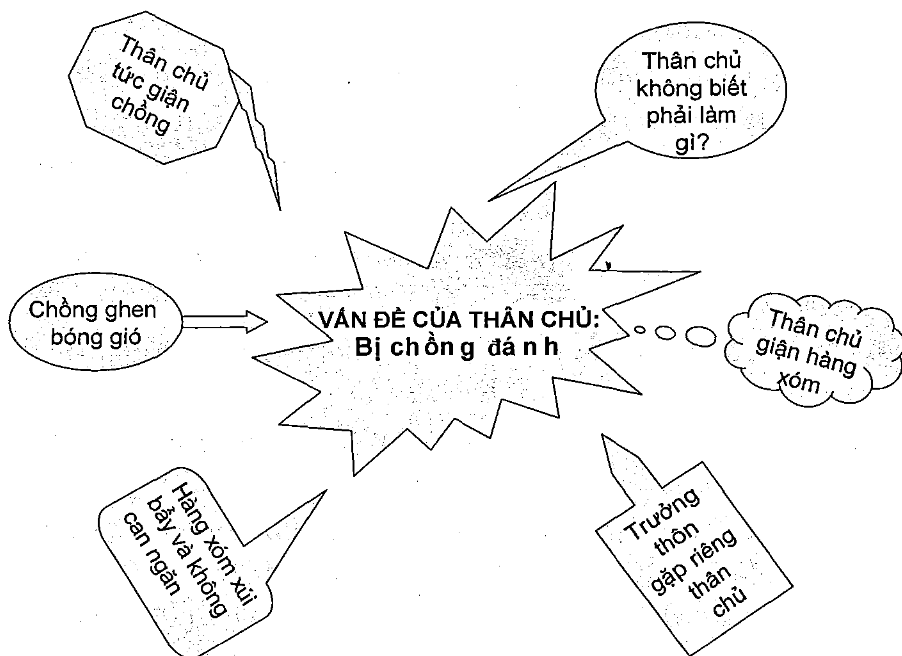
h. Chị ăn ở như thế nào mà hàng xóm họ lại ghét chị? - Tôi không làm gì sai trái cả.

Có thể phân tích các câu hỏi đó như sau: Với câu hỏi a. thông tin thu được là "*Không*", dễ dẫn nhà tham vấn đến sự suy luận "*Anh ấy là người tốt*" ---> "*Chắc anh ấy có chuyện gì bức xúc*"---> "*Chị ấy cần tìm hiểu nguyên nhân và thông cảm với anh ấy*"... Nhưng nếu thân chủ trả lời là "*Có, thường xuyên*". Nhà tham vấn

có thể suy luận rằng "*Anh ta là đồ vũ phu*"---> "*Làm vợ anh ta thì nguy hiểm quá*"---> "*Chị ta cần báo chính quyền, hoặc li dị với anh ta*"... Sự suy luận như thế dễ khiến nhà tham vấn cho lời khuyên, hoặc bảo thân chủ làm gì đó! Còn trong trường hợp nhà tham vấn đặt câu hỏi: "*Vợ chồng chị thường cư xử với nhau như thế nào?*" thì thông tin thu được sẽ giúp nhà tham vấn nhìn vấn đề của thân chủ khách quan hơn, sâu sắc hơn.

Cũng như vậy, các câu hỏi đóng, thiếu kĩ thuật, ít thông tin trên cần sửa thành các câu hỏi mở. Như với câu b có thể đổi thành: "*Chị có thể nói một chút về công việc của chị có liên quan với anh trưởng thôn?*"; câu c và d thành: "*Chồng chị với anh trưởng thôn có quan hệ với nhau như thế nào?*", câu e và h: "*Mối quan hệ giữa gia đình chị với hàng xóm xung quanh như thế nào?*", hoặc: "*Chị nghĩ gì/Chị cảm thấy thế nào về hàng xóm của mình?*", còn thông tin về câu g có thể tìm thấy trong câu b, nếu không biết thì cũng không quan trọng, vì nó không ảnh hưởng tới kết quả tham vấn.

Vấn đề của thân chủ



Ở ca trên, lí do thân chủ đến tham vấn là *bị chồng đánh*. Vì vậy cần hỏi về sự kiện chồng đánh hay cảm xúc của thân chủ khi bị chồng đánh. Vì nhà tham vấn đã biết sự kiện nên nếu hỏi *"Chồng chị đánh chị như thế nào?"*, thì thân chủ có thể kể ra một loạt các kiểu đấm đá của ông chồng. Câu hỏi này không tồi. Tuy nhiên nhà tham vấn cần biết thân chủ cảm thấy thế nào với những cái đấm đá đó. Như vậy cần gắn hành động đấm đá của ông chồng với các cảm xúc, suy nghĩ hay hành động của thân chủ. Nếu câu hỏi đưa ra là: "*Chị cảm thấy thế nào khi chồng chị đánh chị*" thì có vẻ hợp lí hơn cả. Những khía cạnh khác như: *Chồng hay ghen bóng ghen gió*; *hàng xóm xúi bẩy hay không can ngăn khi thấy thân chủ bị đánh*; hay *mối quan hệ của thân chủ với ông trưởng thôn và với hàng xóm*... là những tình tiết phải làm rõ, nhưng không phải là vấn đề quan trọng nhất cần hỏi đầu tiên.

Như vậy, một câu hỏi đặt ra có kĩ năng sẽ bao quát được rất nhiều thông tin và nhiều câu hỏi đóng. Mặt khác, nó không dẫn dắt suy luận chủ quan vấn đề của thân chủ. Câu hỏi hợp lí trong tình huống trên là:

- "Chị cảm thấy thế nào khi chồng chị đánh chị trước mặt những người hàng xóm?".

- "Chị cảm thấy thế nào sau tất cả những gì đã xảy ra với chị?".

Với câu hỏi thứ nhất, nhà tham vấn cho rằng việc người vợ bị chồng đánh trước mặt những người hàng xóm (sự kiện) là nguyên nhân dẫn chị tìm đến tham vấn. Vì vậy cần hỏi về cảm xúc của chị ta liên quan đến sự kiện bị đánh. Còn với câu hỏi thứ hai, nhà tham vấn nhấn mạnh đến việc không xác định sự kiện nào là quan trọng nhất dẫn đến việc anh ta đánh vợ - Có thể do ông chồng có tính ghen tuông; chồng ghét ông trưởng thôn; hàng xóm xúi bẩy; sự tức giận, bất lực của người vợ; việc bị đánh công khai trước hàng xóm và có thể còn nhiều sự kiện khác mà thân chủ chưa nói ra.

Dựa trên câu trả lời của thân chủ, nhà tham vấn sẽ xem xét để đưa ra câu hỏi tiếp theo cho phù hợp với câu chuyện hoặc có thể sử dụng kĩ năng khác. Tuy nhiên trong trường hợp thân chủ đến mà

không nói gì thì câu hỏi đầu tiên có thể là: *"Tôi có thể giúp gì cho chị?"* hoặc *"Chị có chuyện gì muốn chia sẻ với tôi?"*... Với một câu hỏi mở, khái quát thân chủ sẽ trả lời theo tâm trạng, suy nghĩ của mình, qua đó nhà tham vấn xác định câu hỏi tiếp theo.

III. KĨ NĂNG THẤU HIỂU

1. Khái niệm thấu hiểu

Thấu hiểu (Empathy – còn gọi là thấu cảm) là cảm nhận điều mà thân chủ đang cảm nhận. Đó là khả năng hiểu bằng cảm xúc, hiểu biết chính xác cái thế giới cảm xúc của thân chủ (C. Rogers). Truax và Carkhuff (1967) cho rằng thấu hiểu nghĩa là hiểu người kia bằng tình cảm cũng như bằng tư duy. Để sử dụng được kĩ năng này, nhà tham vấn phải đặt được mình vào vị trí của thân chủ để hiểu thân chủ nhận thức thế nào? Cảm nhận sự việc ra sao? H.J. Hass cho rằng nhà tham vấn thấu hiểu khi cảm thấy cách thức của mình đi vào nhận thức của thân chủ và trườn vào trong thế giới của thân chủ để hiểu sâu xa hơn cách thức thân chủ cảm, cách thức thân chủ nghĩ và cảm được điều thân chủ đang kinh nghiệm.

Có thể nói, thấu hiểu là khả năng nhận biết, cảm nhận, hiểu cảm xúc của người khác thông qua cử chỉ, lời nói, hành vi của người đó và là khả năng giao tiếp đúng mực để hiểu người đó. Thấu hiểu không chỉ là một kĩ năng mà là một tổ hợp các kĩ năng. Để đưa ra một câu trả lời thấu hiểu đòi hỏi nhà tham vấn phải sử dụng các kĩ năng lắng nghe, im lặng, các kĩ năng phản hồi tốt... thì mới nắm bắt được chính xác nội dung vấn đề của thân chủ, phản hồi được cảm xúc của thân chủ. Những dấu hiệu cho thấy nhà tham vấn có sự thấu hiểu, đó là:

- Có khả năng đặt mình vào hoàn cảnh của thân chủ và đánh giá đúng vấn đề của thân chủ,

- Lắng nghe tốt, không chỉ bề mặt của ngôn từ mà những biểu cảm dưới ngôn từ,

- Có khả năng cảm nhận và hiểu những cảm xúc, những điều mà thân chủ đã trải qua,

- Quan tâm đầu tiên đến nhu cầu của thân chủ,

- Nhạy cảm và tôn trọng những giá trị, trải nghiệm của thân chủ cho dù điều đó có phù hợp với nhà tham vấn hay không,

- Có sự trao đổi với thân chủ những điều mà nhà tham vấn đã hiểu.

M.Daigneault cho rằng thấu hiểu là một phức hợp cảm xúc. Ông phân tích chúng theo những khía cạnh sau:

- *Thấu hiểu là một kinh nghiệm*

Ví dụ, khi chúng ta gặp một đứa trẻ nhỏ lang thang vừa đi vừa khóc vào buổi tối, tim ta nhói lên vì sự cô đơn, chúng ta sẽ đến hỏi nó. Nếu vì lí do nào đó không làm được việc này, hình ảnh đứa trẻ luôn gợi lên trong đầu ta. Như vậy, thấu hiểu là một phản ứng tình cảm được hình thành từ lòng trắc ẩn khi con người gặp khó khăn và được khơi dậy bởi trạng thái tình cảm ở người khác. Trong thực tế, nếu nhà tham vấn có khả năng thích nghi trước các sự kiện có liên quan đến tình cảm sẽ thấu hiểu tốt.

- *Thấu hiểu là một thái độ đón tiếp*

Nhà tham vấn có thấu hiểu luôn mong muốn nhận biết sắc thái riêng biệt ở thân chủ. Sự quan tâm này như một tín hiệu đón tiếp thân chủ, mời chào thân chủ chia sẻ nhiều hơn vấn đề của họ. Thái độ đón tiếp đòi hỏi nhà tham vấn phải: 1/ Không cho rằng mình đã hiểu thân chủ, điều này giúp nhà tham vấn tập trung thực sự để nghe thân chủ trong suốt cuộc tham vấn. 2/ Tránh hối thúc và chấp nhận thân chủ có thể lầm lẫn, có thể không nhận biết những cảm xúc của bản thân hoặc không tự quyết định được vấn đề của mình. 3/ Chấp nhận thân chủ là người khác với mình. Vì vậy, thân chủ có thể sợ những điều mà nhà tham vấn không sợ, bị tổn thương bởi những điều mà người khác không bị tổn thương. 4/ Cho rằng mọi việc đều có nguyên nhân, chúng tồn tại với những lí do riêng chưa được giải thích theo kiểu của thân chủ và anh ta là như vậy.

- *Thấu hiểu là một tập hợp các năng khiếu tinh tế*

Thấu hiểu được coi như một tập hợp các năng khiếu tinh tế và khéo léo một cách chuyên biệt. Để có được kĩ năng thấu hiểu

nhà tham vấn cần có một số năng lực, như: Năng lực khám phá ở thân chủ những dấu hiệu dù không rõ ràng, bộc lộ những trạng thái tình cảm như sự sợ hãi, nuối tiếc, sự giận dữ, tội lỗi, nỗi buồn... Năng lực sử dụng những phản ứng nội tâm phù hợp để hiểu những trải nghiệm của thân chủ. Và, năng lực tách riêng được ý nghĩa của những trải nghiệm ở thân chủ trong khi đặt mình vào vị trí của anh ta.

- Thấu hiểu là một quá trình cảm nhận

Thấu hiểu là sự tìm kiếm rất tích cực những hình thức và màu sắc của các cảm xúc nơi thân chủ. Quá trình này mang tính tương tác. Bằng những tác động của mình, nhà tham vấn làm thân chủ tự hiểu và nhận thức chính xác hơn những trải nghiệm của anh ta và điều này lại giúp nhà tham vấn tinh lọc sự cảm thông và tác động của mình.

- Thấu hiểu là một tình cảm

Thấu hiểu là một tình cảm mà nhà tham vấn cảm nhận được, nhưng bằng một cách thức ít mãnh liệt hơn những tình cảm ở thân chủ. Tuy nhiên, một nhà tham vấn hiểu rõ vai trò của mình sẽ không để cho tình cảm của mình tràn ngập mà phải giữ được ranh giới rõ ràng giữa những trải nghiệm của chính mình và những trải nghiệm ở thân chủ. Như C. Rogers cho rằng: Nhà tham vấn cảm nhận vấn đề của thân chủ *như thể của mình*, nhưng *nó không bao giờ là của mình.*

Ví dụ, khi thận chủ là một đứa trẻ kể về nỗi cô đơn, sự nghèo đói không người giúp đỡ sau khi cha mẹ nó mất. Những tâm tình này chính là một phần kí ức của nhà tham vấn mà chị ta đã gần như chôn vùi vào dĩ vãng. Vào lúc này, nhà tham vấn có thể cảm nhận rất rõ nội tâm của thân chủ, nhưng không vì thế mà chị ta lại bật khóc cùng thân chủ. Nhà tham vấn cần tách bạch tình cảm của mình với tình cảm của thân chủ. Và như thế, vấn đề của thân chủ luôn luôn chỉ là như thể của mình, mà không bao giờ có mình trong đó. Chỉ khi giữ được sự thấu hiểu như vậy, nhà tham vấn mới giúp được các thân chủ đương đầu tốt vấn đề của họ.

Tóm lại, thái độ tôn trọng nhân cách và những trải nghiệm của thân chủ đòi hỏi ở nhà tham vấn (xuất phát từ bản tính và sự rèn luyện) phải có được một tình cảm gần gũi và trắc ẩn đối với thân chủ. Tình cảm này xuất phát từ việc thân chủ tin tưởng hoàn toàn vào nhà tham vấn và thân chủ mạo hiểm tự bộc lộ mình trong sự nổi loạn và rối loạn tinh thần của anh ta.

Có thể nói kĩ năng thấu hiểu cho phép nhà tham vấn lắng nghe sâu sắc hơn ý nghĩ và cảm giác của thân chủ. Qua đó, nhà tham vấn có thể trả lời thân chủ về những điều họ nói theo những cách khác nhau. Theo E.D. Neukrug, thấu hiểu là một phẩm chất nhân cách của nhà tham vấn, được nâng lên thành một kĩ thuật. Khi nhà tham vấn đạt đến sự thấu hiểu là đã lắng nghe những quan điểm của thân chủ, chấp nhận những giá trị tự tại nơi con người họ một cách vô điều kiện, nhà tham vấn hoà nhập với cách nhìn nhận của thân chủ để giúp họ đi theo hướng phù hợp nhất với tính cách và cuộc sống của họ, chuyển tới thân chủ bức thông điệp rằng: *"Việc anh/chị nghĩ khác tôi là không sao cả"*. Việc hiểu biết sâu sắc và thấu hiểu về thân chủ được ông gọi là "*Một dạng đặc biệt của lắng nghe*".

> *Trên giảng đường chúng tôi luyện khá tốt về kĩ năng thấu hiểu hay kĩ năng đương đầu... Nhưng khi thực hành ca ở cơ sở, chúng tôi vô cùng lúng túng trong việc thực hiện hoá chúng. Tôi nhận ra rằng cái mà chúng tôi có vẫn chỉ là lí thuyết và thường bê như nguyên những gì mình học vào ca thực tế. Việc lí thuyết có vận dụng vào thực tế được hay không phụ thuộc vào cách bạn sử dụng chúng trong nhìn nhận những vấn đề của cuộc sống hàng ngày.*
>
> (BTTM, K49, 2007)

L.E. Tyler giải nghĩa kĩ năng thấu hiểu như sau: Trong khi lắng nghe, nhà tham vấn luôn luôn và gần như tự động đặt mình vào vị trí của thân chủ, thử nhìn sự vật như thân chủ nhìn chúng, chứ không có thái độ của kẻ đứng ngoài. Ví dụ, khi đứa trẻ nói cha mẹ nó độc ác, luôn trừng phạt nó vì chuyện không đâu. Việc kiểm tra cha mẹ nó như thế nào là cần thiết, nhưng đó không phải là công việc của nhà tham vấn, vì những ngành nghề khác làm việc này (nhân viên công tác xã hội, nhà giáo hoặc thậm chí là công

an, tòa án, nếu sự trừng phạt này vi phạm quyền trẻ em). Công việc của nhà tham vấn là nhìn gia đình đứa trẻ như chính đứa trẻ nhìn, cái nhìn đó có chính xác hay không, không thành vấn đề. Vấn đề là điều gì khiến đứa trẻ nhìn nhận như vậy?

2. Các mức độ của thấu hiểu

Truax (1961) đã đưa ra một thang đo có 9 mức độ để đo mức độ thấu hiểu và sau này Carkhuff (1969) đã hiệu chỉnh thành thang đo 5 mức độ. Thang đo mà Carkhuff xắp xếp mức độ từ thấp là 1.0 đến mức độ cao là 5.0. Đáp ứng ở "mức độ 1" hay "mức độ 2" là làm giảm giá trị của những điều mà thân chủ đang nói (ví dụ: đưa ra lời khuyên, phản ánh cảm xúc không chính xác, không quan tâm đến nội dung). Bất kì sự đáp ứng nào dưới 3.0 đều được coi là âm tính hoặc không thấu hiểu. Từ 3.0 trở lên được coi là thấu hiểu. Đáp ứng ở "mức độ 3" là bày tỏ được cảm xúc và ý nghĩa về những gì thân chủ đang nói. Những đáp ứng ở "mức độ 4" và "mức độ 5" là phản ánh được những cảm xúc, ý nghĩa vượt xa hơn những gì mà thân chủ nói bên ngoài và bổ sung thêm ý nghĩa cho sự bày tỏ bên ngoài của thân chủ.

Những kinh nghiệm rút ra trong quá trình hướng dẫn người học luyện kĩ năng thấu hiểu và bằng cách thu thập các kết quả bày tỏ sự "thông cảm" tự nhiên của người học từ nhiều khóa đào tạo, tập huấn chúng tôi nhận thấy mức độ thấp nhất mà người học có thể bày tỏ cho người xin trợ giúp là nói thẳng, nói "thô bạo" vào lỗi của họ; hoặc cho họ lời khuyên hướng đến chấp nhận kinh nghiệm cá nhân, đôi khi giáo điều của người học. Hai cách nói này không có sự thấu hiểu và còn gây khó chịu. Ở mức cao nhất có thể đạt tới là làm cho người xin trợ giúp cảm thấy thoải mái, cảm thấy mình được chia sẻ và cao hơn nữa là người xin trợ giúp cảm thấy giá trị của mình được nâng cao - thấu cảm ở mức độ cao. Dựa vào thực tế dạy thực hành này, chúng tôi xây dựng 4 mức độ thấu hiểu.

Ví dụ, thân chủ là một học sinh trường giáo dưỡng chia sẻ với cán bộ phòng tư vấn như sau: *Nghĩ đến ngày sắp được trở về với gia đình, em lại cảm thấy rất lo lắng, không biết bố mẹ em có*

chấp nhận sự trở về của em hay không, vì bố mẹ em cho rằng em là đứa con không ra gì, làm nhục nhã bố mẹ.

Ở mức 1: Lời nói nhà tham vấn không những không bày tỏ được sự thấu hiểu mà còn gây ra sự khó chịu, sự bất ổn ở thân chủ khi nói rằng: *Nếu bố mẹ nghĩ thế thì em cũng phải chịu vì việc em làm đã gây cho bố mẹ em những điều khổ tâm. Em hãy thông cảm cho họ, từ từ rồi họ cũng nhận ra.*

Ở mức 2: Nhà tham vấn nói về vấn đề của thân chủ mà không tập trung nói về cảm xúc của thân chủ - Cái lí do khiến thân chủ xin tham vấn. Vì thế cách nói này không làm thân chủ vơi đi cảm xúc tiêu cực, thân chủ không cảm thấy được hiểu. Nhà tham vấn không truyền đạt một cách có ý nghĩa về cảm xúc của thân chủ, mà chỉ truyền đạt quan điểm, hay cảm xúc của nhà tham vấn và nặng về cho lời khuyên, sự chỉ dẫn. Như ví dụ trên:

- Bây giờ em đã khác trước rất nhiều rồi, bố mẹ em cũng biết điều này, bố mẹ em sẽ chấp nhận em khi em trở về thôi.

- Em cứ yên tâm, cha mẹ nào chẳng yêu thương con. Khi biết em sắp được trở về, chắc cha mẹ em mừng lắm.

Ở mức 3: Lời nói có sự thấu hiểu giúp thân chủ vơi đi nỗi lòng do cảm thấy có người hiểu mình. Nhà tham vấn và thân chủ đã bày tỏ cảm xúc và ý nghĩ cho nhau. Sự bày tỏ kĩ năng thấu hiểu đòi hỏi nhà tham vấn phải đặt mình vào hoàn cảnh của thân chủ để cảm nhận về điều họ đang cảm thấy, như thể là vấn đề của mình. Nhà tham vấn có thể nói:

- Em cho rằng trước đây mình đã làm một số điều không hay khiến cha mẹ không hài lòng, vì vậy em lo sợ rằng cha mẹ sẽ không chấp nhận khi em trở về, trong khi em rất mong đến ngày đoàn tụ này. Một số người rơi vào hoàn cảnh của em họ cũng có những cảm xúc như em.

Ở mức 4: Sự bày tỏ của nhà tham vấn đạt được mức độ sâu sắc về những điều thân chủ nói tới khi chỉ ra những giá trị tích cực của thân chủ và làm cho thân chủ thấy mình có giá trị.

- Em cảm thấy lo lắng vì sợ cha mẹ không chấp nhận sự trở về của mình. Chỉ có những đứa trẻ biết ăn năn hối cải và thật sự muốn được đoàn tụ với gia đình mình mới có những suy nghĩ day dứt như em.

Với cách bày tỏ của nhà tham vấn như vậy, sự nhận thức về vấn đề của thân chủ không chỉ được "ý thức hóa", mà thân chủ còn thấu hiểu sâu sắc hơn những cảm xúc của mình. Và như vậy, thân chủ sẽ có xu hướng hành động tích cực do được khẳng định giá trị thay vì duy trì những cảm xúc tiêu cực của mình.

Khi nói câu thấu hiểu, nhà tham vấn phải có một thái độ lắng nghe tích cực và sự tôn trọng, chấp nhận thân chủ mà không phê phán đánh giá, điều này làm cho thân chủ nhìn nhận lại bản thân một cách tôn trọng và cảm nhận theo cách mà nhà tham vấn đối xử với mình. Từ đó thân chủ hiểu và cảm thông với chính mình tốt hơn và thân chủ chấp nhận những ưu điểm trong sự yếu đuối và khó khăn của bản thân và thân chủ có thể chấp nhận việc mình không hoàn thiện để có thể là chính mình. Mặt khác, tình thế của thân chủ có thể không thay đổi, nhưng việc hiểu và chấp nhận bản thân tốt hơn sẽ giúp thân chủ tìm kiếm tốt hơn những phản ứng và giải pháp thích hợp trong cuộc sống mỗi ngày của họ. Thân chủ có thể đối đầu với nhiều vấn đề khác trong tương lai mà không cần đến sự trợ giúp của nhà tham vấn.

3. Luyện kĩ năng thấu hiểu

Với cách nhìn về bốn mức độ của sự bày tỏ thấu hiểu như trên, chúng tôi cho rằng việc luyện kĩ năng thấu hiểu sẽ tương đối đơn giản khi yêu cầu người học "thao tác hóa" sự bày tỏ thấu hiểu theo một công thức nhất định. Ví dụ, sau khi nghe thân chủ nói hoặc phàn nàn về một vấn đề nào đó có kèm theo cảm xúc tiêu cực, như buồn, tức giận, thất vọng, lo sợ... chúng tôi yêu cầu người học thực hiện các bước sau:

- Đặt mình vào hoàn cảnh của thân chủ để cảm nhận về điều họ đang cảm thấy, cảm nhận vấn đề "như thể của mình" - Đây là yêu cầu trải nghiệm về thái độ tôn trọng có hiểu biết con người thân chủ.

- Nhắc lại cảm xúc mà thân chủ đang nói và nguyên nhân dẫn đến cảm xúc đó (Làm cho thân chủ cảm thấy mình được lắng nghe, vấn đề của mình là có ý nghĩa).

- Nói rằng điều họ đang cảm thấy là đúng trong hoàn cảnh của họ (Làm cho thân chủ thấy mình được chấp nhận) - đạt ở mức độ 3.

- Chỉ ra giá trị, ý nghĩa sâu kín nằm sau cảm xúc, hành vi tiêu cực của thân chủ (Làm cho thân chủ thấy họ có giá trị trong hoàn cảnh của họ) - đạt ở mức độ 4.

Những lưu ý tránh sử dụng khi nói lời thấu hiểu:

- Không đưa ra lời khuyên (hãy, nên), hoặc bảo họ làm gì, làm thế nào.

- Không đưa kinh nghiệm cá nhân của mình vào câu nói.

- Không đứng về một phía nào để bênh hoặc chê – phía thân chủ hay các nhân vật có trong câu chuyện của thân chủ.

- Không giảng giải đạo đức xã hội hoặc bình luận vấn đề, con người thân chủ.

- Không đặt câu hỏi.

Có thể thực hành ví dụ sau, thân chủ nói: *"Từ khi vợ chồng tôi có mâu thuẫn, mẹ chồng tôi bắt cháu về ở bên nội và không cho tôi gặp gỡ, chăm sóc cháu. Tôi khổ tâm quá chị ạ, mà cháu còn bé lắm, mới có 4 tuổi".*

- Nhà tham vấn (bậc 1): *Có thể chị đã làm gì với con trai bà ấy nên mới khiến bà giận dữ không cho chị chăm nuôi cháu* (không thấu cảm mà còn gây ra sự bực mình cho thân chủ).

- Nhà tham vấn (bậc 2): *Thôi chị cứ yên tâm. Tôi tin rồi bà ấy cũng nhận ra tấm lòng của chị đối với cháu, rồi bà ấy sẽ nghĩ lại.* Hoặc nói: *Chắc bà ấy cũng yêu thương và chăm sóc cháu tốt như chị. Chị đừng quá buồn mà hại đến sức khỏe* (an ủi, cho lời khuyên, chưa hiểu thân chủ muốn đưa ra thông điệp gì).

- Nhà tham vấn (bậc 3): *Chị cảm thấy khổ tâm khi không được gần gũi chăm sóc con trai bé nhỏ của mình. Nhiều người rơi vào hoàn cảnh của chị họ cũng thấy khổ tâm như vậy* (đã thấu hiểu vấn đề của thân chủ).

- Nhà tham vấn (bậc 4): *Chị cảm thấy giận mẹ chồng khi bà không cho chị gần gũi, chăm sóc đứa con nhỏ yêu quý của mình. Chỉ có những người hết mực yêu thương con mình mới hiểu được*

hết nỗi khổ tâm của chị (thấu cảm bậc cao, thân chủ có cảm giác được nâng đỡ, giải thoát vì có người hiểu nỗi lòng mình).

Việc nhà tham vấn đưa ra một câu thấu cảm khi nhận thấy thân chủ có cảm xúc "thiếu tích cực" về một vấn đề nào đó chỉ đơn thuần là bày tỏ sự lắng nghe, nhận biết và mong muốn đồng hành với những trải nghiệm của thân chủ. Vì vậy khi bày tỏ sự thấu cảm, nhà tham vấn cần sử dụng từ dung dị, gần gũi với văn phong của thân chủ và phải bày tỏ một cách tự nhiên.

M. Daigneault cho rằng, bằng các câu trả lời thấu hiểu, nhà tham vấn đã khiến thân chủ cảm nhận rằng anh/chị ta được tôn trọng trong những trải nghiệm và những gì anh/chị ta đang có. Từ đó, thân chủ tin tưởng nhà tham vấn và cảm thấy muốn tiếp tục bộc lộ mình. Việc cảm nhận được người khác lắng nghe và hiểu mình cho phép thân chủ cảm thấy đỡ khó chịu hơn, đỡ cô độc hơn và đỡ nổi cáu hơn khi rơi vào tâm trạng xấu. Thân chủ cũng dễ dàng tiếp tục cởi mở cảm xúc, ý tưởng hay là phản ứng của họ.

Khi đưa ra lời thấu hiểu, M. Daigneault cũng khuyến cáo rằng đôi khi nhà tham vấn cũng có sai lầm. Ví dụ, nhà tham vấn có cảm giác rằng thân chủ đang có một cảm xúc âm tính nào đó, nhưng thực ra anh ta không có. Hoặc ngược lại, nhà tham vấn không nhận thấy cảm xúc đang được thân chủ trải nghiệm. Các nhà tham vấn thường cảnh báo cho sinh viên thực tập tham vấn rằng: Đừng bao giờ cho rằng mình hiểu được cảm xúc của người khác, đặc biệt là các cảm xúc của thân chủ.

Ví dụ: Khi thân chủ đang bày tỏ cảm xúc của mình, nhà tham vấn nói "*tôi hiểu*". Thân chủ có thể vặc lại: "*Anh làm sao mà hiểu được cảm xúc của tôi*"!

Hoặc, khi thân chủ đang giận dữ, lớn tiếng, nhà tham vấn phản hồi thấu cảm: "*Dường như anh đang giận*". Thân chủ có thể lớn tiếng hơn: "*Tôi việc quái gì phải giận*"! Điều này nói lên rằng không có nhà tham vấn nào chủ quan nghĩ là mình có khả năng làm chủ được cảm xúc của người khác, ngay cả khi mối quan hệ tham vấn trở nên thật sự thấu hiểu.

Carl Rogers cũng cảnh báo rằng, những câu thấu hiểu nhà tham vấn đưa ra cho thân chủ một cách công thức, máy móc, khô cứng, không tự nhiên, thiếu cảm xúc theo kiểu "đầu lưỡi" thỉnh thoảng cũng bị phát hiện. Tuy nhiên, cùng với việc thực hành nhiều lần, nhà tham vấn sẽ kết hợp phù hợp giữa những điều anh ta đang cảm thấy với những biểu cảm phi ngôn ngữ, dần dần những lời thấu hiểu sẽ bớt khô cứng và tự nhiên hơn, và làm cho thân chủ dễ chấp nhận hơn.

IV. KĨ NĂNG PHẢN HỒI

1. Khái niệm về phản hồi

Phản hồi là nói lại bằng từ ngữ của mình hoặc nhắc lại lời của thân chủ một cách cô đọng hay làm sáng tỏ điều thân chủ cảm thấy và đạt được sự tán thành của thân chủ.

Hoặc, phản hồi là tăng cường ý thức về những gì thân chủ làm và làm như thế nào. Thực chất đó là sự tiếp nhận và truyền tin về hành vi.

Trong tham vấn, phản hồi đạt được một sự khách quan khi nhà tham vấn chỉ đơn giản nói lại những điều mình quan sát thấy mà không gắn với suy luận, đánh giá về vấn đề và con người thân chủ. Vì vậy, phản hồi chỉ nên liên quan đến các câu hỏi: thế nào? cái gì? mà không nhằm giải thích tại sao.

Ý nghĩa của phản hồi là giúp cho thân chủ cảm thấy có người đang lắng nghe và hiểu điều mình nói, làm cho thân chủ được khích lệ, giúp thân chủ ý thức được điều họ vừa nói và có trách nhiệm với lời nói đó.

Phản hồi làm cho thân chủ có cảm giác được quý trọng, còn nhà tham vấn biết chắc chắn điều mình hiểu là không sai, không suy diễn. Trong trường hợp nếu nhà tham vấn diễn đạt sai sẽ được thân chủ giải thích và điều chỉnh kịp thời.

Đặc điểm của một phản hồi tốt, có hiệu quả được trình bày dưới đây trong sự so sánh với phản hồi kém hiệu quả[1].

---

[1] Nguyễn Thị Oanh chủ biên, *Tâm lí truyền thông và giao tiếp*, Đại học Mở - Bán công, TP. HCM, 1995, có chỉnh sửa cho phù hợp.

Phản hồi mang lại hiệu quả khi:	*Phản hồi kém hiệu quả khi:*
1. Thân chủ sẵn sàng, có nhu cầu hiểu rõ vấn đề.	1. Thân chủ chưa sẵn sàng nghe.
2. Mô tả khách quan điều thân chủ bày tỏ, không phải ý kiến nhận định riêng của nhà tham vấn: "Anh đã không đến".	2. Mang tính phê phán hay đánh giá: "Anh đã thất hứa".
3. Cụ thể: "Tối hôm trước anh đã không về nhà làm chị ấy lo lắng".	3. Chung chung: "Anh cứ đi qua đêm như thế".
4. Nói về hành vi quan sát được.	4. Bàn về động cơ, ý đồ.
5. Điều thân chủ vừa thể hiện.	5. Điều gợi lại thân chủ.
6. Đúng tâm trạng, hoàn cảnh.	6. Không đúng lúc, không có khả năng tiếp nhận.
7. Bày tỏ tập trung vào một điểm.	7. Đưa ra nhiều điểm, nhiều khía cạnh.
8. Không đòi hỏi một sự thay đổi mà cung cấp dữ kiện.	8. Bắt buộc phải thay đổi theo cái mà nhà tham vấn cho là đúng.
9. Nhằm mục đích giúp đỡ: giúp thân chủ sáng tỏ.	9. Để chứng minh cho thân chủ thấy sự yếu kém của anh ta.

2. Các loại phản hồi

Thông thường trong câu chuyện của thân chủ bao giờ cũng bày tỏ sự kiện, thể hiện ở nội dung câu nói và các cảm xúc, tình cảm chứa đựng đằng sau câu nói đó. Vì vậy khi phản hồi, nhà tham vấn có thể lặp lại nội dung câu nói hoặc lặp lại cảm xúc, nghĩa là nhắc lại cho thân chủ ý thức hơn về nội dung tình cảm trong ngôn từ của họ. Có ba loại phản hồi.

- Lặp lại câu nói của thân chủ (sự nhắc lại)

Thông thường khi thân chủ đến tham vấn họ thường ở trong tình trạng bối rối lo lắng nên những gì họ nói ra có thể vòng vo không theo một trật tự, logic nào. Nhà tham vấn sử dụng phản hồi lặp lại nội dung để tóm lược câu chuyện, sắp xếp những điểm chính trong đó. Nhờ cách này thân chủ đối mặt được với điều chính yếu

vừa bộc lộ. Mặt khác, anh ta có cảm tưởng là nhà tham vấn đang nghe mình nói và thân chủ cũng ý thức đầy đủ hơn về điều mình vừa nói. Do đó loại phản hồi này làm tăng sự chú ý của thân chủ. Như vậy, phản hồi nội dung có ích trong việc giúp thân chủ bứt lên khám phá bản thân. Ví dụ, sau khi thân chủ giãi bày một loạt khó khăn liên quan đến mối quan hệ của thân chủ với đồng nghiệp, nhà tham vấn có thể nhắc lại (phản hồi nội dung):

- Tôi nghe anh nói rằng anh không còn chịu đựng được hơn nữa những chuyện hiểu nhầm giữa anh và đồng nghiệp X.

Phản hồi kiểu lặp lại, nhắc lại là kĩ năng dạy cách nghe "tích cực", hoặc cách nghe "có suy nghĩ". Cách phản hồi này của nhà tham vấn thường được thực hiện khi bắt đầu tiếp cận với thân chủ, khi nhà tham vấn còn thiếu hiểu biết về con người và mối quan hệ của thân chủ. Phản hồi lặp lại là nhắc lại đơn giản những gì thân chủ vừa nói, nhưng ngắn gọn hơn, rõ ràng hơn, sử dụng từ ngữ đơn giản. Sự phản hồi dạng này được gọi là phát biểu lại, hay diễn đạt lại. Lặp lại nội dung là một việc không khó. Ta chỉ cần nghe những lời xuất phát từ miệng thân chủ và lặp lại những lời đó. Cách phản hồi này không nói về một tình cảm nào đó của thân chủ và hầu như không phải sử dụng đến sự suy nghĩ. Loại phản hồi này không được C. Rogers đánh giá cao, vì phản hồi nhắc lại đôi khi dẫn nhà tham vấn đến trạng thái nhại lại như một cái máy, mà thiếu sự thấu thấu hiểu, thậm chí còn gây phản cảm cho thân chủ.

Theo Katheryn Geldard và David Geldard (2000), phản hồi lại nội dung giúp cho nhà tham vấn tiếp cận thân chủ mà không làm xao nhãng khía cạnh "Thân chủ trọng tâm" và có thể bắt đầu được câu chuyện. Cách này dễ sử dụng vì nhà tham vấn chỉ cần nghe những lời xuất phát từ miệng của họ. Nhưng, điều này không có nghĩa là nhà tham vấn nhắc lại như vẹt hoặc lặp lại từng từ một, những gì thân chủ đã nói. Nghĩa là nhà tham vấn chọn ra những chi tiết nội dung quan trọng nhất trong những điều thân chủ đã nói rồi diễn đạt lại một cách rõ ràng hơn với ngôn từ của mình.

- Phản hồi cảm xúc (phản hồi tâm tình)

Theo M. Daignieault, thân chủ bày tỏ thường bắt đầu bằng các cảm xúc hay cảm giác và chính sự phản hồi cảm xúc giúp giải

mã vấn đề này. Tuy nhiên, phản hồi cảm xúc thường không được trình bày rõ ràng. Vì vậy, khi phản hồi cảm xúc nhà tham vấn phải tính tới những gì nhìn thấy, nghe thấy, đưa ra những kết luận hoặc giả thuyết từ một cảm xúc, một tình huống do thân chủ bộc lộ. Thông thường một người có cảm giác buồn rầu và rối loạn khi bị bỏ rơi, còn khi anh ta bỏ rơi ai đó thì dễ có cảm giác tội lỗi; khi có việc gì đó bất ổn anh ta sẽ cảm thấy lo lắng trong người. Nghĩa là nhà tham vấn phải đặt tên cho loại xúc cảm, tình cảm đó và phản hồi lại điều đó theo cách làm cho thân chủ cảm thấy dễ chịu, phù hợp với sự diễn tả của thân chủ.

C. Rogers cũng có nhận xét rằng, thông thường khi khách hàng bày tỏ, thường bắt đầu bằng các cảm xúc hay cảm giác. Cảm xúc được trình bày thường không rõ ràng đối với nhà tham vấn, thậm chí với cả bản thân thân chủ, nên nhà tham vấn cần phiên dịch lại những cảm xúc này. Trong lúc bày tỏ thân chủ có cảm xúc mạnh, nhưng cũng có những cảm xúc ngầm ẩn và "một sự phản ánh tốt phải được chọn lựa".

Nhà tham vấn thường phản hồi lại những cảm giác mạnh mà nhà tham vấn cảm nhận là thân chủ muốn nói về cảm giác này hơn cả - nhu cầu này có thực và nó nói lên rằng nếu nhà tham vấn không tập trung vào nó, mà bỏ qua thì những nhu cầu này sẽ còn quay trở lại.

Ví dụ, nhà tham vấn có thể nói: "*Tôi thấy mặt anh thừ ra mỗi lần nhắc đến tên cháu*". Hoặc: "*Điều đó đã để lại trong anh một nỗi buồn*". Hoặc: "*Anh cảm thấy bối rối khi biết sự thật về câu chuyện*".

Tuy nhiên, nhà tham vấn cũng có thể phản hồi lại một cảm giác ngầm ẩn mà nhà tham vấn cảm nhận thông qua những dấu hiệu như: sự lựa chọn từ, một tiếng thở dài, một sự ngập ngừng, một thoáng nổi giận trong cái nhìn, một giọng nói yếu đi... Để làm được điều này đòi hỏi nhà tham vấn phải quan sát những hành vi phi ngôn ngữ của thân chủ. Nhà tham vấn cần phải giúp thân chủ đối diện với các cảm giác tiêu cực và khó chịu bằng cách mà họ có thể thích nghi chứ không thể nào bỏ qua các cảm xúc tiêu cực của họ.

Ví dụ, thân chủ nói: *Mẹ cháu không hiểu cháu, mẹ la mắng cháu suốt mấy ngày nay và chẳng chịu nghe cháu nói. Mẹ cháu chẳng quan tâm tới cháu.*

Nhà tham vấn: *Có vẻ như cháu đang cảm thấy đau khổ và giận dữ. Dường như người mà cháu rất tin tưởng đã làm cháu thất vọng.*

Thường thân chủ sẽ cố tránh khám phá những cảm nghĩ vì họ muốn tránh sự đau đớn đi kèm với cảm xúc mạnh như buồn bã, thất vọng, giận dữ, lo âu. Đối mặt với ý nghĩ ấy còn có nghĩa là tiến tới cảm thấy dễ chịu hơn về cảm xúc, để rồi có thể chọn những quyết định khôn ngoan. Tuy nhiên, nhà tham vấn vẫn tránh nhắc lại chính xác đến mức thô thiển những từ nói về cảm xúc của thân chủ, vì có thể nó gây ra cảm giác "đau đớn", thiếu chân thật hoặc "nhại lại".

Khi nhà tham vấn phản ánh những cảm xúc ngầm ẩn bên dưới câu nói của thân chủ, sẽ cho phép thân chủ rà soát lại được một cách đầy đủ những cảm xúc thực của mình và cảm thấy dễ chịu hơn do kết quả là đã giải toả được những cảm nghĩ ấy. Khi cảm nghĩ được giải toả, thân chủ có thể suy nghĩ rõ ràng hơn, có thể xem xét những khả năng lựa chọn lành mạnh và những sự lựa chọn về tương lai. Ví dụ:

- Người phụ nữ nói: *Bây giờ tôi không sao có thể trò chuyện bình thường với mẹ chồng tôi. Tôi không chịu nổi mọi sự can thiệp của bà ấy. Tồi tệ hơn, một con người như chồng tôi lại vào hùa với mẹ mình. Tôi không biết rồi chuyện gì sẽ xảy ra với gia đình nhỏ của tôi.*

- Nhà tham vấn: *Chị giận mẹ chồng, nhưng điều chị lo lắng hơn chính là bản lĩnh của chồng chị, chị lo sợ mẹ chồng chị can thiệp làm ảnh hưởng đến hạnh phúc của gia đình chị.*

Khi phản hồi cảm xúc, nhà tham vấn cần lưu ý có những lúc thân chủ lẫn lộn hay mâu thuẫn giữa cảm xúc bày tỏ bằng lời và cảm xúc bày tỏ không lời, hoặc có nhiều cảm xúc phức tạp và không rõ ràng. Trong trường hợp này nhà tham vấn phải phản hồi lại tất cả các cảm giác đó với một sự rõ ràng, mạch lạc.

Ví dụ: *Chị đang bối rối, việc cháu không biết bố cháu là ai khiến chị áy náy. Chị muốn nói sự thật với cháu nhưng chị sợ cháu không còn yêu chị như trước. Chị muốn quên quá khứ nhưng cháu lại hay khơi gợi làm chị đau lòng; Chị không thể xa cháu nhưng chị khó chấp nhận khi thấy cháu quá giống anh ấy, và vì vậy chị giận cháu.*

Khi thân chủ bày tỏ thông tin liên quan đến cảm xúc, nếu nhà tham vấn phản hồi theo kiểu lặp lại thì câu phản hồi này mang tính máy móc và gây cho thân chủ cảm giác không thực vì kiểu ngôn ngữ "đầu lưỡi".

- Thân chủ: *Tôi thực sự rất tức giận với những đứa con mà mình luôn yêu quý.*

- Nhà tham vấn: *Chị thực sự tức giận với đứa con yêu quý của mình.*

Thực sự là nhà tham vấn *không nhận thấy* được sự tức giận của thân chủ khi nói câu này. Như vậy, khi thân chủ đưa ra thông điệp thể hiện cảm xúc, tâm trạng, nhà tham vấn cần phản hồi cảm xúc vào điều "nhà tham vấn đang cảm thấy ở thân chủ". Những cảm xúc này thường ẩn dưới câu nói của thân chủ, đòi hỏi nhà tham vấn phải "lôi chúng lên". Phản hồi kiểu này sẽ giúp cho thân chủ và cả nhà tham vấn thấu hiểu được vấn đề họ đang nói đến. Vẫn ví dụ trên:

- Thân chủ: *Tôi thực sự rất tức giận với những đứa con mà mình luôn yêu quý.*

- Nhà tham vấn: *Chị đang cảm thấy tức giận với đứa con mà chị dành nhiều tình cảm cho nó. Nhưng dường như điều này càng thể hiện tình yêu thương của chị với cháu. Có thể không phải chị đang tức giận cháu mà chị muốn cháu làm tốt hơn những gì cháu đang thể hiện. Vì vậy có thể chị tức giận vì những kỳ vọng chị dành cho cháu mà cháu không đạt được như chị mong muốn.*

Thậm chí một phản hồi tốt cũng có thể để lại một khoảng im lặng trong phút chốc và nhà tham vấn cố gắng cảm nhận về sự tức giận mà thân chủ có thể phản ứng với đứa con của mình.

Trong một số trường hợp nhà tham vấn có thể phản hồi kết hợp cả nội dung và cảm xúc để làm sáng tỏ mối liên hệ giữa nội dung vấn đề thân chủ đưa ra và những cảm xúc ẩn chứa trong nội dung đó.

Cô gái: *Cháu biết là cháu không nên gặp anh ấy vì bố mẹ cháu cấm nhưng cháu yêu anh ấy.*

Nhà tham vấn có thể phản hồi nội dung, phản hồi cảm xúc hay phản hồi kết hợp. Phản hồi theo cách nào là tùy thuộc vào cảm nhận của nhà tham vấn trong tình huống cụ thể. Nhà tham vấn có thể nói theo các cách khác nhau:

Nhà tham vấn: *Cháu cảm thấy cháu không nên gặp cậu bạn trai vì bố mẹ cháu sẽ không đồng ý nhưng cháu lại muốn gặp.*

Nhà tham vấn: *Cháu yêu anh ấy nhưng không muốn làm bố mẹ cháu tức giận.*

Nhà tham vấn: *Cháu yêu bạn trai của mình nhưng gặp gỡ anh ấy là chống lại ý muốn của bố mẹ nên cháu cảm thấy buồn vì không biết phải làm gì vào lúc này.*

Cách phản hồi trên giữ cho câu trả lời của nhà tham vấn vừa đủ để không xen lấn quá đáng vào các quá trình nội tâm của thân chủ. Đôi khi nhà tham vấn có thể thấy được nỗi buồn sâu sắc hay sự tức giận của thân chủ và phản ánh lại cho thân chủ. Tuy nhiên, nếu thân chủ chưa sẵn sàng để chấp nhận cảm xúc này thì câu phản hồi cảm xúc đưa ra quá sớm là không thành công và đôi khi còn thất bại do thân chủ đề kháng, chống đối.

- Phản hồi soi sáng

Trong các hình thức phản hồi thì soi sáng vấn đề của thân chủ bằng cách lôi lên bề mặt ý thức những cảm nhận vô thức của thân chủ và làm sáng tỏ chúng là cách làm "cao cấp" hơn cả. Đó là hình thức phản hồi soi sáng.

Ví dụ về phản hồi soi sáng bằng những giải thích kèm theo câu hỏi giả định:

- Thân chủ: *Vợ chồng tôi đang có những bất đồng. À, thế cô đã có gia đình chưa?*

Thân chủ đang có bức xúc muốn được chia sẻ. Nhưng về ý thức, thân chủ lại sợ nói ra không được chia sẻ vì chưa tin tưởng vào nhà tham vấn. Ý ngầm ẩn của thân chủ có thể là: Tôi đang phân vân liệu cô có hiểu điều tôi sắp nói không? Những người trẻ tuổi như cô thì khó mà hiểu được sự phức tạp của cuộc sống vợ chồng! Cô có thể nói hàng đống lí thuyết được học trong trường nhưng chưa bao giờ làm vợ! Mình có nên mất thời giờ với cô ta không?

Phân tích đoạn đối thoại

- Thân chủ: Vợ chồng tôi đang có những bất đồng. À, thế cô đã có gia đình chưa?

- Tôi chưa lập gia đình và chưa có con. Tuy nhiên, tôi có những hiểu biết về mâu thuẫn gia đình. Tôi đã từng làm việc với khách hàng về chủ đề này và đã có những thành công nhất định, vì vậy người quản lí của tôi mới tin tưởng giao cho tôi giúp đỡ chị.

Nếu nhà tham vấn có kinh nghiệm, hay nhạy cảm sẽ điều chỉnh được mối quan tâm ngầm ẩn của thân chủ bằng cách soi sáng những dấu hiệu ngầm ẩn, gián tiếp bên trong. Có nghĩa là nhà tham vấn sẽ hóa giải tâm trạng ngầm ẩn của thân chủ, chuyển hóa những cảm xúc, sự cảm nhận ngầm ẩn đôi khi là vô thức thành lời nói:

Nhà tham vấn: *Tôi chưa lập gia đình và chưa có con. Liệu có phải chị đang phân vân về việc không biết tôi có thể hiểu được những điều mà chị đang quan tâm?*

Nhà tham vấn cũng có thể phản hồi bằng cách chia sẻ một phần cảm xúc của mình về mối quan tâm của thân chủ trong giới hạn cho phép.

Nhà tham vấn: *Tôi chưa lập gia đình và chưa có con nên có thể không dễ hiểu được hết những vấn đề mà chị đang phải trải qua. Nếu chị có sự tin tưởng ở tôi, chúng ta sẽ cùng nhau xem xét từng khía cạnh của vấn đề. Tôi hi vọng chúng ta sẽ tìm ra được cách thức giải quyết những khó khăn mà chị đang phải đối đầu. Vậy, điều gì khiến chị đặt câu hỏi như vậy?*

Nếu nhà tham vấn chưa có kinh nghiệm hay thiếu nhạy cảm sẽ bị lúng túng với câu hỏi trên bằng cách cố chứng minh khả năng của mình. Và kết quả là gây cho thân chủ sự bực bội và có thể không có cuộc trò chuyện lần sau. Hình thức phản hồi cảm xúc đạt đến tính chuyên nghiệp và phản hồi soi sáng (chủ yếu là soi sáng cảm xúc) được một số nhà tham vấn gọi là phản hồi thấu hiểu hay thấu hiểu. Hiện vẫn còn một sự tranh cãi về ranh giới giữa phản hồi cảm xúc bậc cao và thấu hiểu. Trong khuôn khổ của tài liệu này chúng tôi xin không bàn về vấn đề tranh cãi trên.

3. Luyện kĩ năng phản hồi

Tham vấn theo quan điểm thân chủ trọng tâm của C. Rogers tập trung nhiều vào kĩ năng lắng nghe và phản hồi. Trong kĩ năng phản hồi ông tập trung hướng dẫn cho người học biết cách mô tả những từ khóa nói lên tâm trạng của thân chủ mà người học cảm nhận được, sau đó phát biểu gián tiếp cảm nhận của thân chủ về thông điệp nói đến và phản hồi trực tiếp cảm xúc liên quan đến sự kiện đó, cuối cùng quan sát phản ứng của thân chủ để có sự phản hồi lại từ phía thân chủ.

Ví dụ: Một phụ nữ 42 tuổi cho nhà tham vấn biết:

- Tôi luôn luôn phải sống trong tâm trạng cô đơn, không ai trong gia đình quan tâm đến tôi. Thậm chí, chồng tôi không chú ý đến tôi, mấy đứa nhỏ con tôi lúc nào cũng chỉ yêu cầu tôi cái này, cái nọ. Và tôi luôn cảm thấy kinh sợ khi mỗi sáng thức dậy.[1]

1. Tâm trạng của thân chủ lúc này như thế nào? *Bị lờ đi; không được thông cảm; không được phát huy thế mạnh; không được thương yêu; cảm giác sống vô nghĩa.*

2. Bạn cảm nhận được từ những thông tin khách hàng đưa ra là gì? *Tôi cảm thấy thân chủ chìm ngập trong sự cô đơn và tuyệt vọng, cảm giác luôn đón nhận "điều gì sẽ xảy ra tiếp theo nếu sự việc này vẫn tiếp diễn hàng ngày?"*

---

[1] Ví dụ 1 và 2 lấy từ ví dụ của Corey, *trong Theory and Practice of Counseling & Phsychotherapy*, Books/Cole Publishing Company, 1991.

3. Phản hồi trực tiếp những điều bạn cảm nhận được từ những thông tin thân chủ đưa ra: *Dường như chị đang tràn ngập trong sự cô đơn và tuyệt vọng với cảm giác trống rỗng về sự tiếp diễn vô vị của cuộc sống mà chưa biết làm thế nào để cải thiện chúng.*

4. Quan sát phản ứng của thân chủ để có sự phản hồi từ phía thân chủ.

M. Daignieault (2002) trong khi đó lại tập trung nói về sự phản hồi thấu hiểu của người trợ giúp (nhà tham vấn). Theo ông, có năm cách phản hồi thấu hiểu khác nhau:

1. Giúp thân chủ nhận thức lại cảm xúc mà thân chủ vừa bộc lộ: Để thân chủ tự do khám phá bản thân, nhà tham vấn cần giúp thân chủ nhận thức được cảm xúc của họ. Ví dụ, nhà tham vấn nói:

- Có vẻ như anh không cảm thấy hài lòng

- Dường như anh có vẻ không vui

- Hình như anh đang cảm thấy mất bình tĩnh

Cách phản hồi này giúp thân chủ nhận thức được cảm xúc mà mình đã bày tỏ ra hoặc những cảm xúc bị đè nén trong vô thức mà thân chủ cố tình né tránh.

2. Giúp thân chủ làm sáng tỏ nguyên nhân của sự trải nghiệm cảm xúc: Nhà tham vấn phản hồi tình cảm của thân chủ kèm với nội dung gây ra tình cảm đó. Chẳng hạn, nếu thân chủ lo sợ về điều gì đó đang đe doạ anh ta; nếu thân chủ buồn rầu có liên quan đến điều gì đó làm anh ta tổn thương; nếu thân chủ tức giận do điều gì đó ngăn cản anh ta v.v.. Khi phản hồi nhà tham vấn chỉ cho anh ta thấy "điều gì đó" là nguồn gốc sinh ra cảm xúc đó. Ví dụ nhà tham vấn nói:

- Dường như anh cảm thấy bất ổn khi vợ anh thường hay đi làm về muộn.

- Có vẻ như chị không cảm thấy hài lòng mỗi khi anh đưa ra ý kiến.

- Tôi cảm thấy anh đang thất vọng vì con gái của anh yêu một người mà anh không có cảm tình với cậu ấy.

3. Lôi kéo thân chủ tập trung vào cảm xúc ngầm ẩn: Thông thường các thân chủ bày tỏ tình cảm của mình qua hình thức ngôn ngữ và phi ngôn ngữ trên bề mặt ngôn từ, nên nhà tham vấn có thể lôi kéo anh ta tập trung vào tình cảm ngầm ẩn. Ví dụ, nhà tham vấn nói:

- *Anh nói sự việc đã qua rồi, không có gì là quan trọng. Tuy nhiên anh đã nói rất nhiều về chủ đề này. Hình như anh đang giận họ.*

- *Anh nói là mình vẫn rất yêu thương chị ấy, nhưng mỗi lần nhắc đến tên chị giọng anh thường gằn lên, có vẻ như anh đang tức giận chị.*

4. Động viên, an ủi thân chủ: Phản hồi tốt phải tránh được các nhận xét mang tính đánh giá của nhà tham vấn và cần giúp thân chủ nhìn nhận vấn đề theo chiều hướng tích cực.

Ví dụ, thay vì nói với thân chủ rằng: *Nếu anh đã mắc HIV thì không sao có thể tránh được cái chết".*

Nhà tham vấn nói: *Nếu anh làm theo lời chỉ dẫn, anh còn nhiều thời gian để thực hiện những mong ước của mình.*

Hoặc, thay vì nói: *Không phải ca tham vấn nào cũng thành công.*

Nhà tham vấn có thể nói: *Tôi và anh sẽ cố gắng hết sức trong khả năng của chúng ta, tuy nhiên không phải bao giờ chúng ta cũng đạt được điều mình mong muốn.*

5. Đặt thân chủ vào trạng thái phá vỡ sự cân bằng: Khi thân chủ thấy mình được thông cảm, được hiểu họ thấy được an ủi, nhưng đôi khi cũng có thể đặt thân chủ vào trạng thái phá vỡ sự cân bằng cố hữu, khiêu khích bằng cách phản hồi quá lên so với thực tế, làm đậm hơn cảm xúc của thân chủ. Sau đây là ví dụ của M. Daignieault về một sự phản công của phản hồi cảm xúc khi thân chủ kêu ca về người vợ muốn tìm một công việc bên ngoài xã hội:

- Thân chủ: *Những người phụ nữ bây giờ sẵn sàng làm tất cả vì lí do độc lập về tài chính.*

- Nhà tham vấn phản hồi: *Hình như anh thích thời kì những người vợ chỉ biết ở nhà.*

- Nhà tham vấn phản hồi đậm hơn: *Thật không dễ dàng tiếp tục làm người bảo trợ cho một phụ nữ không còn muốn chịu sự bảo trợ nữa.*

Cách phản hồi thứ hai này cho thân chủ thấy nỗi lo sợ của anh ta trong việc mất quyền kiểm soát đối với vợ.

Tóm lại, khi sử dụng kĩ năng phản hồi, nhà tham vấn có thể dựa vào tình huống tham vấn để sử dụng phản hồi nội dung, phản hồi cảm xúc hay phản hồi kết hợp. Tuy nhiên, các câu phản hồi phải diễn tả lại đúng với những gì đang diễn ra nơi thân chủ, không kèm theo những thái độ đánh giá. Phản hồi tốt sẽ giúp thân chủ cảm thấy được lắng nghe, được tôn trọng, chấp nhận, được chia sẻ... và xây dựng được mối quan hệ tham vấn cởi mở, tâm tình. Kĩ năng phản hồi, đặc biệt là phản hồi cảm xúc rất dễ đạt được sự thông cảm, khuyến khích khách hàng chia sẻ. Tuy nhiên nhà tham vấn cần tận dụng sự phán đoán khi quyết định lúc nào là tốt nhất để sử dụng các loại phản hồi trên. Trong khi giúp thân chủ đối mặt với cảm nghĩ mà họ đè nén thì tốt hơn hết là chỉ sử dụng phản hồi cả*m xúc*.

V. KĨ NĂNG DIỄN GIẢI

1. Khái niệm về diễn giải

Diễn giải là sự phân tích hành vi, ý nghĩa và cảm xúc của thân chủ từ quan điểm tiếp cận của nhà tham vấn và đạt được sự hài lòng, chấp thuận của thân chủ. Lời diễn giải không phải là "nhắc lại lời của một con vẹt", mà bằng ngôn từ của nhà tham vấn thể hiện nội dung cốt lõi của thông điệp (không thêm bớt) nhằm cung cấp cho thân chủ một cách nhìn về tình trạng của họ.

Hiện vẫn còn tồn tại quan điểm tranh cãi về sự trùng lặp giữa kĩ năng diễn giải và kĩ năng thấu hiểu. Cả hai kĩ năng này đều là kết quả của sự lắng nghe sâu sắc và tập trung cao độ về phía nhà tham vấn. Chúng đều dựa trên một sự thấu hiểu sâu sắc logic nội tại của thân chủ. Chúng đều đòi hỏi nhà tham vấn phản hồi

những hiểu biết của mình về chính tình huống khó chịu của thân chủ mà không bổ sung, thêm thắt điều gì bên ngoài vào. Và cuối cùng, thân chủ đồng ý với sự lí giải của nhà tham vấn. Như vậy cả thấu hiểu và diễn giải đều là những kĩ năng đáp ứng sâu sắc nội tâm của thân chủ, tạo điều kiện thuận lợi cho việc dẫn dắt thân chủ theo một cách nhìn nhận khác.

Các nhà phân tâm học sử dụng kĩ năng diễn giải như một công cụ can thiệp trị liệu chính, đặc biệt trong giải thích các giấc mơ. Một số nhà trị liệu nhận thức cho rằng, với một người có rối nhiễu lo âu do có những niềm tin cơ bản sai lầm thì quá trình tham vấn dù tiếp cận theo quan điểm nào (tâm động học, nhận thức hay một số tiếp cận lí thuyết khác), nhà tham vấn kĩ năng diễn giải vì nó có thể đưa thân chủ đến sự thay đổi. Tuy nhiên kĩ thuật diễn giải cũng có những rủi ro.

Chẳng hạn, sự diễn giải khiến cho nhà tham vấn có vẻ như một "chuyên gia" và làm giảm tính thực tế của mối quan hệ (Kleinke, 1994). Thêm vào đó, sự diễn giải làm giảm đặc trưng "tại đây và ngay bây giờ" của mối quan hệ tham vấn, trong khi đó lại làm tăng sự trí thức hoá trong suốt buổi tham vấn, do cả nhà tham vấn và thân chủ đều thảo luận vấn đề ở bình diện lí luận (Safran và Segal, 1990). Vì những lí do này mà không ít nhà trị liệu như Rogers (1970), Benjamin (1986), Kahn (1991)... đã kịch liệt phản đối việc sử dụng kĩ thuật diễn giải trong tham vấn. Theo Carl Rogers, một sự diễn giải về nguyên nhân hành vi của cá nhân có thể không bao giờ đạt được điều gì ngoài sự phỏng đoán ở mức độ cao. Cách duy nhất có thể sử dụng là nhà tham vấn đưa ra những trải nghiệm của mình sau khi diễn giải. Nhưng với quan điểm trị liệu của mình, ông không muốn dính líu gì đến kĩ năng này.

Trong thực tế, nhà tham vấn có thể sử dụng sự diễn giải, nhưng có tiếp thu hay không là phụ thuộc vào quan điểm nhận thức, triết lí sống của thân chủ. Vì vậy, sự diễn giải đôi khi lại trở thành một công cụ vô dụng trong quá trình tham vấn. Sự diễn giải chỉ có thể là công cụ có giá trị khi nhà tham vấn xây dựng được mối quan hệ tin tưởng với thân chủ và họ thật sự có kiến

thức vững vàng về một lí thuyết trị liệu nào đó. Chúng tôi cho rằng kĩ năng diễn giải có thể đem lại hiệu quả trong các nền văn hóa có sự tôn trọng "tôn ti trật tự", tôn trọng sự dạy bảo của "người trên" đối với "người dưới".

2. Luyện kĩ năng diễn giải

Mục đích của việc sử dụng kĩ năng diễn giải là:

- Để thân chủ thấy là nhà tham vấn đang lắng nghe mình, thấu hiểu những gì mình nói, cảm thấy được chia sẻ.

- Để thân chủ nhìn nhận lại những vấn đề cốt yếu của mình một cách rõ ràng, sáng tỏ hơn, cô đọng hơn.

- Giúp nhà tham vấn nhìn ra vấn đề chính của thân chủ là cần phải tập trung vào điều gì. Từ đó, nhà tham vấn có thể đưa ra những bước đi tiếp theo cho phù hợp.

- Giúp nhà tham vấn biết được mình hiểu rõ vấn đề và cảm xúc chủ đạo của thân chủ như thế nào sau khi thân chủ phản hồi lại.

Trong quá trình tham vấn, kĩ thuật diễn giải thường được sử dụng sau khi thân chủ đã kể tương đối đầy đủ về vấn đề của mình, nhà tham vấn thấy cần chốt lại vấn đề ấy để có thể từ đó phát triển đi các bước tiếp theo, hoặc khi nhà tham vấn muốn giúp thân chủ hiểu rõ hơn vấn đề của thân chủ.

Kĩ năng diễn giải đòi hỏi một số thao tác như sau:

1. Lắng nghe cẩn trọng để hiểu cách nhìn nhận về vấn đề của thân chủ (bỏ các chi tiết rườm rà), phải xác định rõ trong thân chủ đang diễn ra tâm trạng gì và cảm nhận được tâm trạng của thân chủ (tức giận, lo lắng, buồn...).

2. Phân tích sự kiện:

- Chỉ ra cảm xúc và quy chiếu nguyên nhân gây ra nó.

- Xác định vấn đề của thân chủ.

3. Diễn giải những điều nhà tham vấn cảm nhận bằng cách cấu trúc lại vấn đề của thân chủ theo cách nhìn của nhà tham vấn để giúp thân chủ nhìn nhận lại vấn đề theo một hướng tích cực. Diễn giải thông điệp bằng ngôn ngữ của nhà tham vấn một cách

ngắn gọn và rõ ràng hơn thông tin thân chủ nói (lưu ý sử dụng lại một số từ "đắt" mà thân chủ đã dùng). Thông điệp cũng bắt đầu với các mệnh đề: dường như, đôi khi, có vẻ như... (xem thêm chương 8, phần phản hồi).

4. Im lặng, lắng nghe sự phản hồi của thân chủ.

Khi diễn giải lưu ý không nói giọng khẳng định mà lời diễn giải cần mang tính ướm thử. Diễn giải thể hiện sự thông cảm của nhà tham vấn, vì vậy giọng nói không to, không nhanh, tốc độ nói theo nhịp của thân chủ.

Nội dung của câu diễn giải có thể là các sự kiện mà thân chủ đề cập gây cảm xúc cho thân chủ. Nhà tham vấn phải xem sự kiện ấy được thân chủ quy chiếu vào cảm xúc gì? Lời diễn giải hoặc tập trung vào cảm xúc của thân chủ trong, và sau sự kiện ấy - Vấn đề của thân chủ là gì? Cũng có thể nhà tham vấn tóm lược lại những mối quan tâm mà khách hàng thể hiện. Cấu trúc câu mở đầu thường được sử dụng trong diễn giải là: *"Bạn cảm thấy...", "Dường như...", "Điều mà tôi vừa nghe bạn nói là...", "Bạn vừa nói với tôi là...", "Tóm lại..."* Ví dụ, nhà tham vấn có thể diễn giải vấn đề của thân chủ như sau:

Thân chủ: *Tôi vừa bị cậu em họ bên chồng lừa tiền. Khi tôi nói cho ông xã nhà tôi biết ông ấy chả nói gì cả. Rõ là đặc một giống!*

Nhà tham vấn; lắng nghe sau đó phân tích sự kiện:

- Sự kiện gây ra cảm xúc tức giận ở thân chủ: Bị người em họ bên chồng lừa tiền.

- Thân chủ quy chiếu lỗi đó vào người chồng.

- Cảm xúc hiện tại: Thấy mình bị tổn thương.

- Vấn đề của thân chủ: Đổ lỗi cho chồng trong khi người gây ra sự kiện làm thân chủ bị tổn thương là một người em họ của chồng, chồng của thân chủ không hề biết gì về chuyện làm ăn của họ.

Nhà tham vấn diễn giải vấn đề của thân chủ:

- *Chị cảm thấy tức giận khi người em họ bên chồng chị lừa tiền của chị. Bây giờ chị cảm thấy mình bị tổn thương và chồng chị là người phải có trách nhiệm trong việc bảo ban cậu em trả lại tiền cho chị.*

VI. KĨ NĂNG XỬ LÍ SỰ IM LẶNG

1. Khái niệm im lặng

Im lặng là sức mạnh của tinh thần. Vì nó cho phép thân chủ ngẫm nghĩ về những điều mình chưa muốn nói ra, còn nhà tham vấn có thời gian xử lí tình huống tham vấn. Im lặng là một công cụ có tác động mạnh trong mối quan hệ tham vấn, xét từ góc độ trưởng thành của thân chủ. Im lặng luôn là một phần, một kĩ năng trong quá trình tham vấn, vì không phải lúc nào mối quan hệ tham vấn cũng được thể hiện và nhận biết bằng ngôn ngữ.

Khi một nhà tham vấn làm việc với những thân chủ thuộc những nền văn hoá khác nhau, mà lại không có hiểu biết về nền văn hóa đó, thì nhà tham vấn có thể cảm thấy bị áp lực bởi sự khác biệt về chuẩn mực xã hội, trong đó có chuẩn mực về sự im lặng. Tafoya (1996) cho rằng thời gian tạm ngừng (sự im lặng) đối với các nền văn hóa khác nhau thì khác nhau. Điều này có nghĩa là sự im lặng được duy trì bao lâu trong mối quan hệ tham vấn tùy thuộc vào nền văn hóa mà nhà tham vấn và thân chủ thuộc về. Ví dụ, người ta thường quan niệm rằng người Mỹ bản xứ được coi là trầm lặng trong giao tiếp hơn so với những người Mỹ không phải là người bản xứ, hay người Anh giữ được sự tĩnh lặng nhiều hơn người Pháp. Schwartz cho rằng văn hoá người Indian luôn tôn trọng sự yên lặng, sự im lặng như là một thời điểm để cá nhân phản hồi vấn đề của mình. Nhưng các nhân viên công tác xã hội da trắng liên tục nói khi trò chuyện với thân chủ là người Indian. Với người Indian, vấn đề của các nhân viên công tác xã hội da trắng là họ không bao giờ ngừng "nói liến thoắng", đó là những kẻ “nói tía lia”.

Sự im lặng đôi khi chỉ là một thời gian tạm ngừng, nó lâu hay mau là thuộc về mỗi nền văn hóa. Tuy nhiên nó ảnh hưởng đến kết quả tham vấn. Đối với các nhà tham vấn, họ có thể cũng nên cân nhắc xem thời gian tạm ngừng bao lâu của mình để nhận biết về khả năng duy trì sự im lặng trong ca tham vấn và cũng để tìm ra mức độ thoải mái đối với sự im lặng của mình trong ca tham vấn.

Ngoài ra nhà tham vấn nên cân nhắc thời gian tạm ngừng có thể chấp nhận được của thân chủ. Mức độ duy trì khả năng im lặng của thân chủ có ảnh hưởng đến hiệu quả tham vấn, xét từ góc độ tự nhận thức bản thân và nan đề của thân chủ.

Sự im lặng có thể tạo những bối rối và làm cho nhà tham vấn cảm nhận việc cần làm một điều hữu ích nhất để lấp đầy khoảng trống này. Với nhà tham vấn mới vào nghề thường nhìn nhận sự yên lặng như là những phản hồi tiêu cực. Họ nhận thấy sự yên lặng trong buổi hỏi chuyện như là những thời điểm khó khăn, họ rất bối rối khi thân chủ im lặng lâu, do cho rằng sự im lặng của thân chủ đồng nghĩa với sự thất bại của nhà tham vấn. Vì vậy khi thân chủ im lặng - không nói hay đơn giản chỉ là sự tạm ngừng, nhà tham vấn có thể trở thành người nói nhiều. Đôi khi nói chỉ là để khỏa lấp "khoảng trống sợ hãi không có lí do". Mặt khác, khi không đoán được những cảm xúc và các mối quan tâm có thể đang ẩn tàng trong sự im lặng của thân chủ thì nhà tham vấn thường lựa chọn cách thay đổi chủ đề khác hơn là khai thác sâu để hiểu nội hàm của sự yên lặng.

Câu hỏi đặt ra cho các nhà tham vấn là: *Vì sao cá nhân/thân chủ im lặng?* Hay, *Họ im lặng vì nguyên nhân gì?* Việc nhận biết lí do im lặng của thân chủ có thể giúp cho nhà tham vấn duy trì liên tục được cuộc tham vấn, xét từ khía cạnh sự im lặng làm tăng sự lo âu bên trong thân chủ, sự lo âu mà ở khía cạnh này có thể thúc đẩy thân chủ nói nhiều hơn về một chủ đề và ở khía cạnh khác lại có thể là nguyên nhân khiến thân chủ bỏ dở quá trình trị liệu. Những khó khăn thường gặp ở sự im lặng có thể liên quan đến việc không hiểu chính xác những điều mà thân chủ chưa muốn nói.

Có thể kể ra các lí do im lặng khác nhau của thân chủ mà chúng tôi đã khảo sát được qua các khóa tập huấn về tham vấn:

- Không có gì để nói, đầu óc trống rỗng.
- Không có khả năng bày tỏ nội tâm, hoặc là người nhút nhát không quen tâm sự, hoặc không có thói quen chia sẻ với người khác.

- Sợ điều nói ra sẽ bị nhà tham vấn sẽ cười, chê trách hay đánh giá, hoặc làm tổn thương đến người khác.
- Nói ra gây tổn thương cho chính thân chủ nên thân chủ muốn giấu, muốn quên đi.
- Sợ nói ra không được chia sẻ, hoặc thực tế đã không được chia sẻ.
- Ngán nhà tham vấn, không tin tưởng ở anh ta; hoặc môi trường tham vấn không gây hứng thú.
- Nói ra sợ nhà tham vấn hiểu lầm.
- Cho rằng giữ im lặng sẽ tốt hơn nói ra.
- Người kín đáo thích nghe hơn nói; hoặc chờ cho nhà tham vấn nói.
- Cảm giác không an toàn; hoặc không được an tâm; hoặc nghi ngờ động cơ của người giúp đỡ; hoặc sợ bị lộ chuyện.
- Quan niệm rằng chuyện cá nhân, không nên và không thể nói ra.
- Cho rằng đó là lỗi của bản thân nên không muốn nhắc lại.
- Do thân chủ không hiểu gì về tham vấn nên chỉ nói khi nhà tham vấn hỏi.
- Không biết bắt đầu từ đâu.
- Im lặng để thư giãn làm dịu xúc cảm; hoặc để nhận lỗi.
- Im lặng để cân nhắc, suy xét điều định nói, chưa tìm được từ để nói; hoặc cho người kia suy nghĩ.
- Do điều đó tế nhị khó nói.
- Im lặng để thăm dò hay kiểm chứng gì đó.
- Cho rằng đó là số phận và cam chịu, chấp nhận.
- Đang quá xúc động, bức xúc nên không nói ra được...

Sự yên lặng cũng có thể là một dấu hiệu cho biết phản hồi trước đó của nhà tham vấn là không có mối liên hệ với điều thân chủ bộc bạch. Nhà tham vấn đã "bỏ rơi" thân chủ và sự yên lặng ở đây là hình thức lịch sự mà thân chủ sử dụng để nói về điều này.

Thân chủ cũng có thể bày tỏ sự thất vọng hay tức giận với nhà tham vấn, nhưng sự yên lặng thường xuyên trong ca tham vấn có thể phản ánh sự bộc lộ một cách thụ động sự thất vọng hay tức giận của thân chủ. Ví dụ, trong đợt đánh giá năng lực tham vấn của các tham vấn viên thuộc các trường giáo dưỡng trong cả nước, chúng tôi đã dự các ca tham vấn trực tiếp của các tham vấn viên. Có thể trích ra đây một đoạn trò chuyện của nhân viên tham vấn và thân chủ là một học sinh của trường giáo dưỡng số 4 Đồng Nai.

- Thân chủ: *Em đã gọi điện cho bố mẹ em để báo là 6 tháng nữa em sẽ được ra trại và em muốn hỏi bố xem em sẽ về quê hay ở lại Thành phố Hồ Chí Minh với chú em. Cứ mỗi lần nghe giọng em là cả nhà dập máy, em không làm sao liên hệ được với họ. Em lo quá không biết ra trường sẽ đi về đâu. Chú em chắc không muốn em về ở nhà chú ấy. Bố mẹ em thì không biết thế nào. Không có chỗ ở em sợ lại bị rủ rê rồi lại quay trở về trường mất thôi.*

- Tham vấn viên: *Thế em đã tìm cách khác liên lạc chưa? Nếu gọi điện không được thì em viết thư cho bố mẹ xin lỗi bố mẹ.* (im lặng dài 1 phút)

- Thân chủ: *Vâng.*

- Tham vấn viên: *Nếu em nhận được thư của gia đình thì báo cho thầy biết nhé, thầy trò mình sẽ tìm cách gỡ tiếp.* (im lặng hơn 2 phút)

- Thân chủ: *Vâng.*

- Tham vấn viên: *Còn gì nữa không?*

- Thân chủ: *Không ạ, (im lặng một lúc) em chào thầy em về.*

Quan sát ca tham vấn trên chúng tôi nhận thấy trong ca này cả thân chủ và nhà tham vấn đều là những người có khả năng giữ im lặng khá lâu. Tuy nhiên sự tĩnh lặng này không hề nhằm mục đích giúp thân chủ trải nghiệm sâu vấn đề của cậu ta hay sự im lặng này được hiểu như một phản hồi tích cực của thân chủ. Mặt khác, sự im lặng của thân chủ cũng không phải là điều kiện cho sự suy ngẫm của nhà tham vấn để đưa ra thông tin tiếp theo có lợi cho

thân chủ. Rõ ràng không phải lúc nào sự kéo dài thời gian im lặng cũng được xem như một kĩ năng của nhà tham vấn. Với trường hợp im lặng trên, người quan sát có cảm giác là nhà tham vấn bị "khủng bố tinh thần".

Chia sẻ với chuyên gia giám sát tham vấn về cảm nhận của mình với ca thân chủ duy trì sự im lặng quá 2 phút, tham vấn viên nói rằng cảm thấy rất lúng túng không biết phải làm gì với thân chủ này. Và tham vấn viên này nói là chưa giúp được cho thân chủ và không hài lòng với ca tham vấn của mình vì không biết vì sao thân chủ im lặng. Sự yên lặng thực sự gây khó chịu khi nhân viên tham vấn không hiểu về nó hoặc nó được sử dụng để chuyển tải thông điệp về phản ứng tiêu cực hay sự đối kháng thụ động của thân chủ. Trong ca tham vấn này thân chủ có thể trải nghiệm sự yên lặng như một "cuộc chiến thầm lặng", và cả nhà tham vấn cũng vậy, cả hai đều là "kẻ bại trận" trong cuộc chiến im lặng đó.

Schwartz từng sử dụng khái niệm "kĩ năng hiểu nội hàm của sự im lặng" của người trợ giúp. Phân tích đoạn đối thoại trên, nếu nhân viên tham vấn cảm nhận được rằng sự im lặng lần thứ nhất của thân chủ do lời khuyên "*Nếu gọi điện không được thì em viết thư cho bố mẹ xin lỗi bố mẹ*" là không phù hợp, làm cho thân chủ cảm thấy không được hiểu, không được giúp đỡ thì nhân viên tham vấn phải hỏi về sự im lặng của thân chủ (vì im lặng kéo dài một phút là khá lâu), đại loại những câu hỏi như "*Điều gì khiến em im lặng?*", hay "*Em nghĩ thế nào về giải pháp viết thư xin lỗi bố mẹ?*", hoặc tham vấn viên có thể hỏi: "*Em nghĩ thế nào về việc thầy trò mình cùng gọi điện về quê cho bố mẹ em?*". Những câu hỏi này có thể có giá trị với trẻ và nó sẽ giải nghĩa được nội hàm của sự im lặng.

Thực tế sự im lặng của thân chủ trong ca tham vấn cho thấy những lời khuyên của nhà tham vấn (ở ca trên) đã làm trẻ thất vọng, nhưng trẻ lại bày tỏ sự thất vọng bằng im lặng. Trong trường hợp này sự im lặng là dấu hiệu thể hiện ý nghĩ của thân chủ không trùng với nhà tham vấn. Và nhiều khi nhà tham vấn cũng sử dụng sự im lặng cho cảm giác thất vọng về bản thân. Bởi vì, nhân viên tham vấn ý thức rất rõ rằng việc trò chuyện điện

thoại một vài câu với con mà cha mẹ cũng từ chối thì viết thư cho con là điều khó thực hiện và thân chủ và nhà tham vấn đều cảm nhận được rằng chờ đợi lá thư của cha mẹ là một điều không tưởng. Do không biết phải làm gì trước sự im lặng quá lâu của trẻ nên nhà tham vấn đành phải nói. Như vậy, việc cho lời khuyên của nhân viên tham vấn thực chất chỉ để khỏa lấp sự im lặng kéo dài của thân chủ mà thôi.

2. Luyện kĩ năng xử lí im lặng

Khi nhà tham vấn nhận thấy thân chủ đang suy nghĩ, đang phân vân về một điều gì đó, nhà tham vấn nên im lặng. Sự phản hồi bằng cách im lặng này sẽ cho phép thân chủ suy nghĩ sâu hơn về vấn đề của mình. Sự im lặng hợp lí cho thấy khả năng tôn trọng thân chủ là một phần việc không thể thiếu trong tham vấn. Đó chính là sự thể hiện kĩ năng im lặng của nhà tham vấn.

Khi luyện kĩ năng xử lí sự im lặng của thân chủ, chúng tôi thường yêu cầu sinh viên tưởng tượng khi họ đi xe đến ngã tư đường phố thì đèn xanh chuyển sang màu đỏ. Họ cần phải đợi 60 giây cho đến khi đèn xanh bật lên mới được đi. Trong 60 giây này chúng tôi yêu cầu họ giữ im lặng, nhìn thẳng (không nhìn ngang ngửa hay quan sát người đi đường), thả lỏng người và cảm nhận về việc đợi đèn xanh là trách nhiệm của mình. Mặc dù khoảng thời gian chờ xe ngoài đường không hề giống với việc yên lặng cùng thân chủ và có thể không thoát được ý nghĩ vẩn vơ rằng "không biết có chuyện gì xảy ra với họ?", hay cảm nhận về sự "bất lực" trước tảng băng im lặng của thân chủ, nhưng sinh viên đều cảm thấy "khá lâu" và "sốt ruột".

Để có thể "phá tan" được sự im lặng của thân chủ, nhà tham vấn cần phải phỏng đoán lí do mà thân chủ im lặng, sau đó cảm nhận và bày tỏ được một số yêu cầu sau:

- Cho phép thân chủ duy trì sự im lặng khoảng 30 giây (điều này còn phụ thuộc vào cảm nhận của nhà tham vấn về khả năng im lặng của thân chủ, khả năng "chịu đựng" của nhà tham vấn và nan đề đang nói đến).
- Gọi tên cảm xúc mà họ đang trải nghiệm.

- Bày tỏ thông cảm với sự im lặng của họ. Việc chấp nhận thân chủ im lặng cho thấy nhà tham vấn không tò mò chuyện của họ.
- Khuyến khích họ nói ra vấn đề của họ bằng cách nói cho thân chủ hiểu không vui trong lòng sẽ không tốt vì họ sẽ phải chịu đựng một mình và vấn đề không tự mất đi.
- Cho họ thấy mình muốn giúp họ - khi nào họ muốn.
- Nói về sự bảo mật của thông tin.
- Lưu ý: Trong câu nói luôn phải có từ "im lặng", hoặc từ "nói", vì đây là những từ chốt cần nhấn để cho thân chủ ý thức về trạng thái tâm lí của mình.

Các ví dụ về xử lí tình huống im lặng của thân chủ:

Ví dụ 1. Nếu nhà tham vấn cho rằng thân chủ buồn nên đã im lặng, không muốn chia sẻ, nhà tham vấn có thể nói: *Đôi khi những câu chuyện buồn làm chúng ta muốn chôn chặt trong lòng. Vì vậy, việc giữ im lặng có thể làm chúng ta cảm thấy yên tâm. Tuy nhiên, chúng ta sẽ phải chịu đựng âm thầm một mình và nỗi buồn thì vẫn hành hạ chúng ta. Tôi hi vọng có thể giúp được chị vơi đi nỗi buồn. Những điều chị chia sẻ sẽ là bí mật giữa hai chúng ta.*

2. Nếu nhà tham vấn cho rằng thân chủ im lặng vì sợ nói ra sẽ bị coi thường, chê trách hoặc làm tổn thương đến người khác, nhà tham vấn có thể nói: *Tôi biết là không dễ dàng để có thể tâm sự những chuyện thầm kín của mình với người ngoài, nhất là khi chuyện đó lại liên quan đến chồng mình (hoặc bất kể ai đó). Tuy nhiên, nếu khi nào chị cảm thấy muốn trò chuyện cho khuây khoả, thì tôi luôn sẵn sàng lắng nghe tâm sự của chị.*

3. Nếu thân chủ cho rằng giữ im lặng sẽ tốt hơn nói ra, nhà tham vấn có thể nói: *Nếu im lặng có thể giúp chị quên đi được nỗi buồn hay trút được gánh nặng trong lòng thì chị cứ giữ im lặng. Tuy nhiên, trong trường hợp của chị tôi không chắc đây là một giải pháp hay. Hi vọng chị sẽ cân nhắc điều này.*

4. Nếu thân chủ đang trong câu chuyện bỗng dưng lại im lặng, nhà tham vấn có thể nói: *Tôi hiểu khi anh đến đây là đã ít*

nhiều tin tưởng vào chúng tôi. Nhưng nếu anh cảm thấy chưa sẵn sàng nói về chuyện này thì không nhất thiết phải nói ngay bây giờ. Chúng ta có thể nói chuyện này khi nào anh cảm thấy thật thoải mái cũng được.

Trong một số khóa tập huấn về tham vấn bạo hành cho các tình nguyện viên cộng đồng cho cán bộ phụ nữ, cán bộ phòng giáo dục, y tế huyện Đồng Hỷ, tỉnh Thái Nguyên (2005-2006), khi luyện kĩ năng im lặng, các anh chị đã đưa ra những cách nói khác nhau như sau:

1. *Là một người vợ có đức tính nhịn nhục trong gia đình, tôi biết chị rất hi sinh cho chồng, con. Vì vậy, đôi khi có chuyện xô xát không hay của anh chị vẫn im lặng bảo vệ anh. Chị có muốn chúng ta nói chuyện với nhau một chút về anh nhà?*

2. *Mấy hôm nay tôi thấy chị có vẻ rất buồn. Im lặng cũng là một giải pháp tốt, nhưng im lặng cũng sẽ có những bất lợi cho chị. Do vậy chị có thể tâm sự với tôi hoặc với người nào khác để cho thoải mái và bớt những nỗi buồn.*

3. *Cháu ơi, im lặng giữ mãi ở trong người thế là không tốt. Hãy nói với cô hoặc ai đó để cùng tìm cách tháo gỡ cháu ạ. Biết đâu nói ra cháu cũng thấy nhẹ nhõm trong người.*

4. *Em rất muốn giúp đỡ chị nhưng chị cứ im lặng như thế thì em không biết giúp chị thế nào. Nhìn thấy chị cứ ôm nỗi buồn trong lòng mà em thấy mình không thể giả vờ như không có chuyện gì xảy ra với chị. Em hi vọng sớm có được lòng tin để chị san sẻ bớt cho em nỗi buồn phiền của chị.*

5. *Tôi cũng biết anh ấy là người không đến nỗi nào. Tuy nhiên nếu chị không nói về những nhược điểm của anh ấy, đặc biệt là những vết thương mà anh gây ra cho chị, nhỡ sự việc nó quá đi thì sao.*

6. *Nếu chị chia sẻ với tôi hoặc ai đó về điều đang làm chị im lặng thì chúng ta có thể tìm được cách giải quyết tốt hơn là chị cứ im lặng một mình như vậy.*

7. Chị biết rằng lúc này đây em chưa muốn nói ra. Nhưng lúc nào em muốn nói, chị luôn sẵn sàng, công việc của chị ở đây là tham vấn và giúp đỡ những phụ nữ có khó khăn như em.

Sự im lặng thường xuất hiện trong quá trình làm tham vấn. Tuy nhiên không phải bất cứ sự im lặng nào cũng đều là kĩ năng. Khi thân chủ im lặng, nhà tham vấn nỗ lực khám phá ý nghĩa của sự yên lặng đó.

Ví dụ, nhà tham vấn phản hồi sự im lặng bằng cách đưa ra câu hỏi: "*Bạn đã trở nên yên lặng một khoảng thời gian rồi. Bạn đang nghĩ về điều gì vậy?*". Việc đặt những câu hỏi như thế sẽ khuyến khích thân chủ chia sẻ ý nghĩ của họ.

Trong trường hợp khác, nhà tham vấn cố gắng điều chỉnh hành vi của thân chủ khi cảm nhận rằng sự yên lặng là do ngại ngùng, e dè, hay bỡ ngỡ gây nên và nhà tham vấn có thể nói: "*Tôi có thể hiểu thật không dễ dàng để có thể chia sẻ những điều riêng tư của mình cho người ngoài*". Nếu nhận được sự tán đồng của thân chủ thì sự phản hồi của nhà tham vấn đã định hướng vào sự nỗ lực khám phá hay tự nhận biết về sự yên lặng của thân chủ. Đó chính là kĩ năng xử lí im lặng của nhà tham vấn.

Các chuyên gia tham vấn cho rằng kĩ năng im lặng có thể thường xuyên bị thiếu hụt trong quá trình làm tham vấn. Vì vậy, nhà tham vấn cũng phải nhìn cởi mở một sự thật rằng sự phán đoán có thể là sai hoặc không phù hợp, do đó có thể cần phải khuyến khích thân chủ cảm thấy được tư do bộc bạch để tránh rơi vào tình trạng giữ im lặng do phòng vệ.

VII. KĨ NĂNG THÔNG ĐẠT

1. Khái niệm về thông đạt

Thông đạt hay còn gọi là biểu đạt (sự phát biểu vấn đề) là khả năng khai thông, phát biểu rõ ràng vấn đề chính của thân chủ nhằm mục đích giúp thân chủ khám phá vấn đề của mình.

Theo M. Daignieault (2001), thông đạt vấn đề là tóm tắt lại trong một vài từ những điều quan tâm nhất của thân chủ. Theo ông, sự thông đạt không cần cân nhắc dài dòng, hay làm phức tạp vấn đề, mà nó chỉ là việc đặt lại một cách dễ hiểu và có trật tự những gì nhà

tham vấn thấy được và nghe được và sự biểu đạt vấn đề của thân chủ có thể phát triển trong quá trình trò chuyện. Nhà tham vấn chỉ cần lắng nghe sự bộc lộ của thân chủ và đặt cho mình một câu hỏi: "Thân chủ muối nói gì với tôi về bản thân và vấn đề của anh ta, khi anh ta nói về những việc đã làm?"

Khi thông đạt, nhà tham vấn cố gắng bộc lộ nó một cách nồng hậu để thân chủ cũng khai thông được vấn đề của họ. Yếu tố nồng hậu bao gồm trong nó một sự tế nhị. Tất cả điều này chỉ có thể xảy ra khi nhà tham vấn thấu hiểu đúng những trải nghiệm về vấn đề và nhu cầu của thân chủ. Trong quá trình tham vấn, có những lúc thân chủ rất xúc động nên bày tỏ những cảm xúc của mình không được rõ ràng, thường lẫn lộn. Những chi tiết, sự kiện có thể cũng bị đảo lộn và đan xen vào những cảm xúc. Sự thông đạt đúng của nhà tham vấn giúp thân chủ thấy rõ nội dung các sự kiện và cảm xúc của họ. Trong trường hợp ngược lại, nhà tham vấn sẽ phải chịu đựng những sự dằn vặt, sự lo lắng hay buồn rầu của thân chủ một cách bất lực.

M. Daignieault (2001) cho rằng, thông đạt là một sự phát biểu tinh tế. Vì vậy nó đòi hỏi nhà tham vấn phải có những khả năng sau:

1. *Tổ chức tốt những thông tin thu nhận được:* Điều này đòi hỏi nhà tham vấn phải lắng nghe và quan sát cách thân chủ ứng xử, tập trung vào thế giới nội tâm của thân chủ hơn là những điều bày tỏ bên ngoài.

2. *Vận dụng các kiến thức đã có:* Nhà tham vấn sử dụng những kiến thức và kinh nghiệm để làm sáng tỏ vấn đề có liên quan của thân chủ.

3. *Tách bạch được vấn đề chính:* Khi nghe thân chủ nói, nhà tham vấn phải có khả năng nắm vấn đề chính trong một mớ thông tin của thân chủ.

Ví dụ, thân chủ nói: *Đoạn đường từ nhà tôi đến cơ quan khá tồi, ngày nào cũng tắc đường khiến tôi hay bị đến cơ quan muộn.*

Nhà tham vấn thông đạt: *Vấn đề của anh là thu xếp thời gian vào buổi sáng để đi làm trong tình huống luôn có kẹt xe.*

4. *Nâng cao năng lực cho thân chủ:* Nhà tham vấn giúp thân chủ thay đổi cách nhìn vốn có bằng cách giúp họ nhận biết khả năng giải quyết vấn đề của chính họ.

Khi thông đạt nhà tham vấn cần phải bày tỏ thái độ trung thực, không chiếm đoạt và chân thành với thân chủ. Việc nhà tham vấn đáp ứng nội dung của vấn đề khi thân chủ thường không khó. Chính những cảm xúc của thân chủ trong hoàn cảnh rối bời, thiếu logíc mới làm cho nhà tham vấn khó diễn tả bằng lời. Đôi khi thân chủ trải nghiệm vấn đề của mình "tại đây, ngay bây giờ" lại không đơn thuần chỉ nhìn nhận trong khuôn khổ của môi trường tham vấn, mà nó còn tiềm ẩn những cảm nhận liên quan đến quá khứ, trong một không gian của vấn đề rộng lớn hơn. Ví dụ dưới đây của một bác sĩ đã chia sẻ về nghề nghiệp của mình sẽ minh họa cho điều này:

- Thân chủ: *Làm bác sĩ mắt cũng không dễ dàng gì. Kỉ niệm lần đầu tiên được làm bác sĩ khám mắt đã không vui vẻ gì với chị. Lần đầu tiên chị nhận một bệnh nhân là một bà sơ, bị đau một bên mắt trái. Bà ấy đã đau nhức con mắt trái trước mấy tuần. Thấy bệnh tình nó tiến triển nhanh quá, chỉ sợ nó lợi lây sang con mắt phải, chị đã đề nghị cắt bỏ một mắt trái.*

- Nhà tham vấn: *Im lặng lắng nghe.*

- Thân chủ: *Chị cũng đã hỏi đồng nghiệp, họ cũng nói là nên đề nghị sơ cắt bỏ bên mắt đó đi để tránh lây sang mắt kia. Hôm nhập viện thì có đủ hai mắt. Sau một tháng nằm viện chỉ còn một mắt. Hồi đó nhìn sơ chị đã không đành lòng. Chị đã cố gắng rất nhiều để cứu con mắt cho sơ. Đó là bệnh nhân đầu tiên của chị.*

- Nhà tham vấn: *Chị đang phân vân liệu mình quyết định đề nghị cắt bỏ một mắt của sơ đã thực sự là đúng*, Hoặc nhà tham vấn có thể đẩy lên cao sự thông đạt cho thân chủ: *Có vẻ như chị đang ân hận vì do mình mà sơ đã bị mất một mắt.*

Câu biểu đạt này nghe có vẻ khá phù hợp với tâm trạng của thân chủ. Thông đạt như vậy là hợp lí. Tuy nhiên đôi khi vấn đề của thân chủ không chỉ dừng lại trong bối cảnh tham vấn này. Có thể thân chủ đang cảm thấy vấn đề của mình rộng hơn, bao quát

hơn. Sự biểu đạt mà thân chủ đang cảm thấy trong tình huống này có thể là một sự dằn vặt về năng lực chuyên môn của mình. Vì vậy có thể thông điệp mà thân chủ đưa ra là: *"Tôi mới ra trường nên chưa có nhiều kinh nghiệm"*, hoặc *"Tôi đã sợ trách nhiệm nên nghe theo người khác cho an toàn"*. Sự biểu đạt này có thể phù hợp hơn nếu ta lưu ý đến thông điệp *"bệnh nhân đầu tiên"*, *"lần đầu tiên được làm bác sĩ"*, *"đã hỏi người khác"*.

Các nhà tham vấn chuyên nghiệp cho rằng rất khó có thể luyện tập kĩ năng thông đạt. Khi mới vào nghề, các nhà tham vấn trẻ tuổi thường tìm đến các kĩ thuật, học kinh nghiệm của người đi trước hay tìm đến các nguyên tắc chung về kĩ thuật thông đạt để quyết định nói, hay không nên nói điều này, điều khác. Những nhà tham vấn có kinh nghiệm thường có những cách thông đạt khác nhau. Mỗi nhà tham vấn đều có một kiểu đáp ứng riêng và trước một vấn đề họ có nhiều kiểu thông đạt khác nhau. Điều này thể hiện sự linh hoạt trong phong cách thông đạt của mỗi người.

Thực tế cho thấy kĩ năng thông đạt không đòi hỏi lời lẽ uyên bác, lịch thiệp. Vì vậy nhà tham vấn có kinh nghiệm thường không quan tâm tới việc phải dùng lời lẽ cho bài bản, hay thông đạt như thế nào cho đúng kiểu. Một thái độ chấp nhận, thành thực và thấu hiểu sẽ hướng cho nhà tham vấn biết phải nói gì và vào lúc nào. Ví dụ, một nhà tham vấn có kinh nghiệm làm việc với trẻ em thì khi gặp bất cứ trẻ nào và trong hoàn cảnh nào họ cũng sẽ biết phải làm gì. Điều này khác với việc một nhà tham vấn còn non trẻ phải chuẩn bị trước mình sẽ nói gì, chơi trò chơi nào với đứa trẻ sắp gặp. Thông đạt không thành công là do nhà tham vấn đưa ý tưởng, kinh nghiệm của mình vào câu chuyện, thay vì phát biểu những điều nhà tham vấn quan sát thấy, nghe thấy. Vì vậy, khi mới vào nghề tham vấn, chúng ta phải tìm hiểu một số khó khăn và biết một số cách thông đạt mà các nhà tham vấn thành thạo cho rằng không có hiệu quả.

2. Luyện kĩ năng thông đạt

Kỹ năng thông đạt đòi hỏi nhà tham vấn phải sẵn sàng lắng nghe, thử đặt mình vào vai trò của người đang nói, phân tích và đáp

ứng những trải nghiệm của thân chủ qua các hiện tượng có thực. Khi muốn thông đạt vấn đề của thân chủ, nhà tham vấn (người học) cần xác định những khía cạnh khác nhau mà mình cảm thấy muốn khai thông cho thân chủ rõ. Theo Linehan (1997)[1], kĩ năng thông đạt được sử dụng với những kĩ thuật khác nhau, như: sự kết luận về những gì mà thân chủ thể hiện; sự giải thích tình huống từ góc độ tâm lí, sự phát biểu trực giác với những kinh nghiệm tương tự mà nhà tham vấn đã có kinh nghiệm từ trước.

Để thông đạt được tốt, nhà tham vấn cần tự tập cách phát biểu mạch lạc theo kiểu: *"Tôi có cảm giác rằng vấn đề của anh ta là.....".* Dưới đây là một số khía cạnh mà nhà tham vấn thường thông đạt vấn đề của thân chủ:

- *Thông đạt sự kiện hay cảm xúc?*

Trong cuộc trò chuyện, nếu sau một thời gian dài thân chủ trình bày vấn đề của mình, trong đó nhà tham vấn nhận thấy có sự lồng vào nhau giữa sự kiện và tình cảm, thì khi thân chủ ngừng nói, nhà tham vấn phải quyết định gần như tự động là mình phải thông đạt sự kiện hay tình cảm. Điều quan trọng hơn là xác định được sự kiện hay tình cảm nào trong rất nhiều vấn đề khác nhau được thân chủ nói đến cần thông đạt trước. Ví dụ:

- Thân chủ: *Nhà tôi hầu như giao phó toàn bộ trách nhiệm dạy con cho tôi, anh ấy hiếm khi trò chuyện hỏi han con, nhưng hễ bất cứ chuyện gì không hay xảy ra với cháu, chưa biết đúng sai anh ấy cũng trách móc rằng tôi là người mẹ không biết dạy con.*

Với câu nói trên nhà tham vấn có thể cần thông đạt làm sáng tỏ các sự kiện như: "*trách nhiệm dạy con*", "*những chuyện không hay với con*", hay thông đạt vào khía cạnh xúc cảm của thân chủ: "*không hài lòng vì chồng không quan tâm tới con*", *hay có thể "không hài lòng về sự thờ ơ của chồng đối với thân chủ"*, và có thể "*Sự tức giận vì hay bị chồng trách móc*", thậm chí có thể *"Không hài lòng với cả chính bản thân mình khi không kiểm soát được vấn đề xảy ra với con"...?*

---

[1] Dẫn theo M. Daignieault, *Giáo trình mối quan hệ trợ giúp*, (Nguyễn Phương Hoà và Lưu Song Hà dịch), Viện Tâm lí học, 2001.

Nhà tham vấn cần cân nhắc nên thông đạt cảm xúc nào hay sự kiện nào trước, sau? Điều này hoàn toàn phụ thuộc vào cảm nhận của nhà tham vấn. Theo kinh nghiệm của chúng tôi, nếu thân chủ đã bày tỏ rõ ràng về sự kiện và nhà tham vấn đã nắm vững chúng, thì nên thông đạt - làm sáng tỏ cảm xúc của thân chủ. Còn khi thân chủ nói rất nhiều về cảm xúc, tình cảm thì nhà tham vấn thông đạt vào sự kiện sẽ làm sáng tỏ nhiều hơn vấn đề của thân chủ. Còn như ở ví dụ trên, cả sự kiện và cảm xúc thân chủ bày tỏ không rõ ràng thì tùy vào bối cảnh tham vấn mà nhà tham vấn thông đạt.

- Thông đạt tập trung vào thân chủ hay vào người khác có liên quan trong câu chuyện?

Nếu trong câu chuyện của thân chủ có nhắc đến hai hay nhiều người, nhà tham vấn nên thông đạt vấn đề của anh ta trong mối quan hệ, thay vì bàn đến một người khác. Ví dụ:

Thân chủ: *Hôm vừa rồi lần đầu tiên về thăm bố mẹ cô ấy em mới biết bạn em chưa lần nào nói chuyện với bố mẹ mình về chuyện tình cảm của chúng em. Điều thật bất ngờ là có một anh làm trên tỉnh nhà ở cạnh nhà cô ấy cũng rất yêu cô ấy. Và hình như hai gia đình họ đi lại với nhau rất thân mật.*

Trong câu chuyện trên, thân chủ có nói về việc cha mẹ cô ấy không biết gì về thân chủ, chuyện chàng trai kia, chuyện tình cảm của cô bạn gái với thân chủ, và với chàng trai kia. Trong tình huống này, nhà tham vấn không nên hỏi về anh chàng kia, cũng không nên hỏi về cô bạn gái, hay về cha mẹ cô ta. Nhà tham vấn nên hỏi về thái độ, cảm nghĩ... của thân chủ đối với chính người yêu của mình. Cách đáp ứng này sẽ giúp thân chủ trải nghiệm ngay xúc cảm đang diễn ra trong lòng để ý thức được các cảm xúc của mình chính xác hơn. Vì vậy nhà tham vấn có thể nói: "*Anh chắc khá bất ngờ về người yêu của mình*", thay vì nói: "*Cậu kia chắc không biết đến sự tồn tại của anh*" hay, "*Bạn gái anh cùng lúc duy trì quan hệ với cả hai người đàn ông*".

- Lựa chọn từ ngữ để thông đạt

Từ ngữ thông đạt cũng là một điều hết sức tinh tế. Khi thông đạt, nhà tham vấn cần thận trọng trong việc sử dụng ngôn từ, không sử dụng những từ liên quan tới sự đánh giá xã hội như: được - không được; tốt - xấu; nên - không nên..., hoặc những từ thể hiện thái độ đánh giá nhân cách của thân chủ. Những từ này làm cho thân chủ tự vệ vì họ phải bảo vệ giá trị của mình.

Ví dụ, thay vì nói: "*Anh không đủ cam đảm để thừa nhận chuyện này với vợ anh*", nhà tham vấn nói: "*Anh chưa biết nên làm thế nào để nói chuyện này với vợ*".

Hay, thay vì nói: "*Chị cần xem lại về vấn đề giờ giấc, người ta nói quá tam ba bận, nhưng chị đã đến muộn đến 4 lần*", nhà tham vấn nói: "*Chị muốn đến đúng giờ như đã hẹn, nhưng chị chưa thu xếp được công việc cá nhân nên đã bị trễ hẹn. Chị có cần đổi giờ cho phù hợp với lịch của mình?*"

Cân nhắc lựa chọn từ để thông đạt không có nghĩa là nhà tham vấn chối bỏ thực tế của thân chủ. Trong tham vấn, những lĩnh vực có vấn đề, những sự kiện gây khó chịu cần phải được đối diện, chứ không thể được làm ngơ hay đánh lạc hướng. Tuy nhiên không cần thiết phải nêu lên một cách thô bạo về mặt đánh giá.

- Tránh nói nhiều về bản thân khi thông đạt

Các nhà tham vấn lão luyện trong nghề như L.E.Tyler, C. Rogers, E.D. Neukrug đã cảnh báo rằng: Trong khi thông đạt vấn đề, nhiều nhà tham vấn mới vào nghề lại dễ bị bày tỏ niềm cảm thông của mình với thân chủ, bằng cách nói về bản thân. Nhiều người không tránh được sự thôi thúc nói về những biến cố trong đời sống của mình để cho thân chủ thấy mình hiểu những trải nghiệm của họ. Cách làm này cũng có khi thành công. Tuy nhiên cần hạn chế tối đa việc nhà tham vấn giãi bày tâm sự của mình. Vì điều này sẽ gây sự mơ hồ ở thân chủ, làm lẫn lộn vấn đề của thân chủ và nhà tham vấn, lẫn lộn giữa vấn đề đang tham vấn và vấn đề đời thường. Trong tham vấn, chỉ nên đặt trọng tâm vào một người - đó là thân chủ. Việc nhà

tham vấn bày tỏ về mình làm cho thân chủ có cảm tưởng thất bại và cho rằng nhà tham vấn không hiểu mình, "*Ông ta cho việc của mình đơn giản như việc của ông ấy hay sao?*". Đồng thời khi tham vấn, nhà tham vấn không nên đưa trường hợp một thân chủ trước vào câu chuyện, vì điều này dễ nảy ra ở thân chủ phản ứng tự vệ và lo sợ chuyện của mình sẽ bị lộ cho người khác biết.

- Đáp ứng nhạy cảm theo tình huống tham vấn

Tùy vào sự nhạy cảm phán đoán và kinh nghiệm thực tiễn của nhà tham vấn mà anh ta biết phải làm gì. Chẳng hạn:

Nếu thân chủ nói anh ta không biết bắt đầu câu chuyện của mình từ đâu, nhà tham vấn có thể nói một cách chung chung: "*Anh muốn bắt đầu từ đâu cũng được, chuyện công việc, gia đình, bất kể điều gì anh muốn nói*".

Nếu thân chủ cảm thấy việc đến tham vấn là bắt buộc, không thấy thoải mái, nhà tham vấn có thể nói "*Chắc anh không thấy thoải mái khi đến đây nhỉ*".

Nếu thân chủ không cảm thấy hài lòng về nhà tham vấn ở một điểm gì đó: Trẻ quá? Khác giới tính? Nghi ngờ chuyên môn?... Nhà tham vấn có thể nói về kinh nghiệm nghề nghiệp của mình, hoặc nói: "*Nếu anh/chị muốn đổi một người tham vấn khác, tôi sẽ cố gắng tìm cho anh/chị một người như ý muốn*".

Thậm chí nhà tham vấn có thể nói: "*Tôi chỉ có thể giúp đỡ anh /chị tốt khi giữa chúng ta có được sự tin tưởng lẫn nhau, trong trường hợp ngược lại, chị có thể tìm một nhà tham vấn khác*".

Trong trường hợp thân chủ im lặng, nhà tham vấn cũng nên bày tỏ thấu hiểu trước khi thông đạt vấn đề của thân chủ. Nhà tham vấn có thể nói: "*Tôi biết không dễ gì chúng ta chia sẻ vấn đề thầm kín của mình với người ngoài. Tuy nhiên tôi ngồi đây là để giúp anh/chị. Việc của chị chỉ có tôi và chị biết*".

Hoặc nhà tham vấn có thể nói: "*Chị đã đến đây chắc là có chuyện quan trọng muốn chia sẻ với tôi. Nếu chị chưa thể nói được bây giờ thì chúng ta sẽ để buổi sau, tôi có thời giờ để nghe chị*".v.v...

Kleinke (1994) cho rằng mặc dù kĩ năng thông đạt có thể giúp thân chủ tạo nên những tiến bộ vượt bậc nhưng cũng có một số nguy hiểm khi sử dụng kĩ năng này. Chẳng hạn, thông đạt sẽ không thành công khi các nhà tham vấn đưa ra các ý tưởng kinh nghiệm của mình vào trong câu chuyện thay vì phát biểu những điều mình quan sát thấy được, nghe thấy được. Điều này khiến cho nhà tham vấn trở thành như một chuyên gia và làm giảm đi tính trung thực, khách quan trong mối quan hệ. Hơn nữa, nó làm giảm đi phẩm chất "ở đây, ngay bây giờ" của mối quan hệ tham vấn, trong khi có thể làm tăng sự lí trí hoá - cái mà có thể xảy ra trong cuộc tham vấn - khi mà nhà tham vấn và thân chủ thảo luận về những vấn đề cần thông đạt.

VIII. KĨ NĂNG CUNG CẤP THÔNG TIN

1. Khái niệm về cung cấp thông tin

Schwartz cho rằng cung cấp thông tin là sự chia sẻ trực tiếp về những sự thực, ý tưởng, giá trị và niềm tin của nhà tham vấn liên quan đến nhiệm vụ cần làm của thân chủ. Còn Neukrug thì cho rằng đó là một đáp ứng cung cấp cho thân chủ thông tin "khách quan" có giá trị mà thân chủ không biết về nó, thông tin này sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho sự hiểu biết và sự lớn lên của thân chủ.

Có hai điều cần tính đến trong việc cung cấp thông tin mà Schwartz gợi ý: Đó là thông tin liên quan đến cam kết làm việc trong quá trình trợ giúp và những thông tin mà thân chủ cần có để hoá giải những công việc hiện thời của họ. Vì vậy nhà tham vấn cần định hướng về những dữ liệu thích hợp để có thể chia sẻ với thân chủ dựa trên việc hiểu rõ về mục đích của tham vấn và cũng làm cho thân chủ nắm rõ vấn đề này.

Cung cấp thông tin khác với việc muốn "dạy" cho thân chủ một số điều gì đó theo kiểu cố gắng áp đặt ý tưởng lên thân chủ, vì điều này khiến thân chủ lệ thuộc và thụ động do cảm thấy bị áp lực dồn từ bên ngoài. Nếu thông tin cung cấp liên quan đến một mục đích tham vấn đã được chấp thuận thì nhà tham vấn cần thoải mái chia sẻ những dữ liệu một cách trực tiếp. Và những thông tin chia sẻ chỉ liên quan tới vấn đề đang có, mà không cần thiết nói về vấn đề trong tương lai. Dưới đây là một ví dụ nói về việc cung cấp thông tin cho một cặp cha mẹ vừa được nhận một bé gái 6 tháng tuổi làm con

nuôi. Cặp cha mẹ này lo lắng về việc sẽ trò chuyện như thế nào với cô bé nếu sau này cô bé hỏi về bố mẹ thật của mình. Họ sợ rằng nếu không chủ động nói thì có thể đến lúc nào đó trẻ phát hiện do nghe hàng xóm nói và như vậy sẽ rất dở cho họ. Vì vậy cặp cha mẹ nuôi đã gặp chúng tôi "xin ý kiến".

- Thân chủ: *Theo chị, chúng tôi nên nói như thế nào nếu sau này đứa trẻ hỏi chúng tôi về cha mẹ thật của nó, hoặc nó hỏi chúng tôi có phải là cha mẹ nuôi không thì chúng tôi nên trả lời thế nào?*

- Nhà tham vấn: *Mỗi gia đình có những cách trả lời của mình về câu hỏi của trẻ. Chúng ta còn nhiều thời gian để suy nghĩ về cách trả lời đứa trẻ cho thỏa đáng. Tuy nhiên trả lời trẻ thế nào phụ thuộc nhiều vào cách anh chị sẽ nuôi dạy cháu. Bây giờ chúng ta sẽ thảo luận về việc anh chị cảm nhận về cháu. Anh chị cảm thấy đứa trẻ này như là con nuôi hay coi cháu là con đẻ của anh chị?*

Như vậy, cung cấp thông tin bằng cách mở rộng vấn đề trước mắt để thân chủ xem xét sẽ tốt hơn nhiều so với việc cung cấp thông tin lâu dài một cách trực tiếp, hay đưa ra lời khuyên mang tính kinh nghiệm của nhà tham vấn. Khi cung cấp thông tin nhà tham vấn tôn trọng ý kiến của thân chủ, đặc biệt khi có ý kiến bất đồng quan điểm.

Đạo đức nghề nghiệp chỉ rõ rằng "thân chủ chịu trách nhiệm về quyết định của họ", hay "tôn trọng ý kiến của thân chủ". Vì vậy, không có lí do gì nhà tham vấn áp đặt thông tin cho thân chủ, ngay cả khi biết chắc là nó đúng. Nhà tham vấn có thể có những trải nghiệm trong cuộc sống và thu được nhiều thành công khi ứng dụng chúng vào các hoàn cảnh khác nhau của đời sống cá nhân mình. Tuy nhiên sẽ là thất bại khi cố gắng thuyết phục thân chủ về tính giá trị của thông tin mang tính chủ quan của nhà tham vấn. Vì niềm tin vào điều gì đó của nhà tham vấn không phải lúc nào cũng giống với thân chủ. Vì vậy việc cung cấp thông tin cho thân chủ bằng cách nói: "chị nên...", "anh phải....", "chắc chắn là..." thường không phải là sự biểu thị của kĩ năng cung cấp thông tin, mà nó là cho lời khuyên. Đặc biệt với những nhà tham vấn mới vào nghề, họ thường cảm thấy cần thiết thể hiện sự thành tâm của mình với thân chủ nên cố gắng thuyết phục thân chủ về ý nghĩa của thông tin mà họ cung cấp cho thân chủ. Bằng việc sử dụng kĩ năng cung

cấp thông tin, nhà tham vấn sẽ giúp thân chủ chịu trách nhiệm với những quyết định của họ.

Xem xét nhược điểm của việc cung cấp thông tin và cho thân chủ lời khuyên được Neukrug chỉ ra rằng dù chúng ít nhiều sẽ chuyển trọng tâm của buổi tham vấn từ thân chủ sang nhà tham vấn và có khả năng chứa đựng những tiêu cực tiềm tàng đối với mối quan hệ tham vấn. Bảng dưới đây (dẫn theo Neukrug 1999) cho thấy sự cung cấp thông tin và cho lời khuyên có khả năng gây hại tiềm ẩn cho thân chủ như thế nào.

Khả năng gây hại tiềm ẩn của sự cung cấp thông tin và cho lời khuyên

Hình thức đáp ứng	**Định nghĩa**	**Khả năng gây hại tiềm ẩn**
Cung cấp thông tin	Một đáp ứng cung cấp cho thân chủ thông tin "khách quan" có giá trị mà thân chủ không biết về nó, thông tin này sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho sự hiểu biết và sự lớn lên của thân chủ.	Cho rằng nhà tham vấn có một số thông tin đáng giá mà thân chủ cần và đưa nhà tham vấn lên tầm một chuyên gia, chỉ làm tăng khả năng phụ thuộc của thân chủ vào mối quan hệ tham vấn. Sự nỗ lực của nhà tham vấn đôi khi không thành công, không chứa đựng giá trị vì thường thì thân chủ đã biết các thông tin được cung cấp.
Cho lời khuyên	Một đáp ứng gợi ý cho thân chủ rằng nhà tham vấn là một chuyên gia và đang nắm giữ giải pháp của vấn đề.	Đưa nhà trị liệu lên như một chuyên gia. Cho rằng nhà trị liệu có giải pháp và cùng với nó là khả năng cho việc phát triển một mối quan hệ phụ thuộc. Có thể là những vấn đề kiểm soát bắt chước có nguồn gốc từ gia đình (ví dụ việc cho lời khuyên của cha mẹ). Là một đáp ứng có giá trị.

Đặc biệt khi nhà tham vấn hướng vào việc cho lời khuyên thì mối quan hệ tham vấn tập trung hơn vào nhà tham vấn. Điều này sẽ làm cho cách thức phản ứng của nhà tham vấn trở nên nặng nề hơn khi thân chủ không hưởng ứng. Vì vậy, dù bất kì đáp ứng nào cũng nên căn cứ vào sự hiểu biết cẩn thận về nhu cầu của thân chủ và cân nhắc tính hiệu quả đối với thân chủ (Doyle, 1992).

Thông qua kinh nghiệm trợ giúp của mình, Schwartz nói rằng ông nhận thấy những người làm công tác trợ giúp thường võ đoán về những vấn đề họ cảm thấy không chắc chắn. Chính vì vậy, cung cấp thông tin kèm theo những niềm tin và kinh nghiệm chủ quan thường biến nhà tham vấn trở thành những người đóng vai trò cha mẹ, thầy cô, người lớn bảo ban, dạy dỗ "con trẻ".

2. Luyện kĩ năng cung cấp thông tin

Nhìn chung các nhà tham vấn chuyên nghiệp thường cảm thấy e ngại khi chia sẻ những lo ngại và giá trị của mình do sợ ảnh hưởng đến thân chủ, sợ thân chủ cảm thấy khó khăn khi đưa ra quyết định của mình. Ví dụ sau đây cho thấy nhà tham vấn đã sử dụng kĩ năng trong việc cung cấp thông tin và tránh cho lời khuyên như thế nào. Câu chuyện về một thân chủ nữ muốn đi du học tự túc ở cấp bậc tiến sĩ để "dứt điểm chuyện học hành của mình". Khi cô đưa vấn đề ra thảo luận với người yêu, đã có sự bất đồng ý kiến giữa hai người. Quyết định của thân chủ có vẻ gây ra cảm giác "bị bỏ rơi" ở cậu người yêu. Sự giận dỗi, tự ái làm cho họ không thể thảo luận được với nhau. Thân chủ gặp nhà tham vấn chia sẻ. Sau khi kể câu chuyện của mình, thân chủ hỏi nhà tham vấn:

- Thân chủ: *Nếu cô ở trong hoàn cảnh của cháu, cô sẽ làm gì?*

- Nhà tham vấn: *Cháu đặt cho cô câu hỏi thực sự khiến cô rơi vào tình cảnh khó khăn. Cô không phải là cháu vì vậy cô không biết chuyện học hành ở bên đó như thế nào và vấn đề gia đình có ý nghĩa khác nhau đối với mỗi chúng ta. Cô chưa từng rơi vào hoàn cảnh để người yêu chờ đợi thêm vài năm nên cô không đoán được điều gì có thể xảy ra với bạn của cháu và liệu có "tai nạn" nào xảy ra khi hai người xa cách không. Cô không hiểu những khó khăn mà cô sẽ gặp phải khi học ở nước ngoài. Cô không phải là cháu vì vậy bất cứ quyết định nào đưa ra cô cũng không phải gánh hậu quả nếu có. Nhưng vì câu hỏi này có*

ý nghĩa với cháu nên cô chia sẻ điều cô biết. Để đạt được học vị tiến sĩ thì công sức, trí tuệ cũng như tình cảm phải bỏ vào đó rất nhiều. Làm tiến sĩ trong điều kiện phải tự kiếm sống ở nước ngoài do không có học bổng, lại không có người thân giúp đỡ và ủng hộ thì tâm trạng sẽ luôn căng thẳng, điều này có ảnh hưởng đến kết quả luận án và sức khỏe tâm lí. Một số người vượt qua được những chướng ngại này, nhưng nhiều người khác không làm được. Nếu cháu quyết định đi du học thì ta sẽ xem xét từng khía cạnh ưu và nhược của quyết định này. Nhiều người khi đứng trước một quyết định quan trọng liên quan tới người khác thì giữa họ thường có cuộc thảo luận cùng nhau. Vì vậy cô cho rằng câu trả lời đi hay không của cô không cung cấp được thông tin gì cho cháu.

Như vậy, trước những câu hỏi tế nhị của thân chủ liên quan tới quan điểm, nhận thức, hành vi cá nhân, nhà tham vấn không nên kìm nén sự bày tỏ cá nhân bằng cách "đá" trả lại câu hỏi cho thân chủ theo kiểu "*thế cháu sẽ làm gì trong hoàn cảnh này*", mà cần sử dụng kĩ năng cung cấp thông tin (kĩ năng cho lời khuyên) để giúp thân chủ khám phá một cách chi tiết những quyết định của họ với những tác động và những cảm xúc còn mập mờ.

Để cung cấp thông tin cho thân chủ một cách có kĩ năng, cần xem xét một số yêu cầu sau:

- Khi cung cấp thông tin nhà tham vấn cần làm rõ những thông tin mang tính khách quan - sự kiện với những thông tin mang tính nhận thức, phỏng đoán chủ quan của nhà tham vấn. Ví dụ nhà tham vấn cần ý thức rõ câu nói của mình: "*Tôi nghĩ là...*", "*Tôi tin là...*", "*Tôi cho rằng...*" v.v... khác với câu nói: "*Thực tế cho thấy...*", "*Tôi nhìn thấy*", "*Ông X cho rằng...*". Sự phân biệt thông tin giữa thực tế và giả định giúp thân chủ có được niềm tin vào nhà tham vấn và giúp thân chủ phân tích dữ liệu để đưa ra quyết định của mình cho phù hợp, chính xác.

- Nhà tham vấn cần cho thân chủ thấy rằng họ có quyền về việc nên hay không nên làm theo chỉ dẫn. Ví dụ: "*Quyền lựa chọn là ở chị. Tôi hi vọng chị sẽ cân nhắc những thông tin tôi đưa ra từ những kinh nghiệm của người khác để chị cân nhắc trước khi đi đến một quyết định cho mình*".

- Nhà tham vấn có thể nói rõ cho thân chủ thấy quan điểm của mình hay của nhiều người trong xã hội, nhưng luôn cảnh báo để thân chủ ý thức về "*cái của mình*" khác với "*cái của người khác*", hay "*người ta là người ta*", "*người ta không phải là mình*"...; khuyến khích họ chia sẻ và tự chịu trách nhiệm về hành động của mình.

- Quá trình cung cấp thông tin trở nên có ý nghĩa khi nhà tham vấn thách thức thân chủ trước các thông tin đưa ra, vì nó giúp thân chủ đương đầu tốt vấn đề của họ. Mặt khác, việc giúp thân chủ đối diện với các thông tin sẽ tránh cho họ rơi vào trạng thái im lặng thụ động.

Ví dụ, nhà tham vấn có thể hỏi: "*Anh cảm thấy thế nào về những thông tin tôi vừa đưa ra?*", "*Có vẻ chị không tán thành những điều tôi vừa nói. Vậy chị nhìn nhận nó như thế nào?*", "*Có điều gì chị thấy chưa ổn trong các điều tôi vừa nói?*".

Hoạt động tham vấn thường nghiêng về giải quyết vấn đề thực tiễn, vì vậy nhà tham vấn cần cung cấp thông tin hướng đến cách giải quyết vấn đề theo quan điểm "thân chủ trọng tâm" hơn là đưa ra các thông tin mang tính lí luận hay cho lời khuyên

IX. KĨ NĂNG BỘC LỘ BẢN THÂN

1. Khái niệm bộc lộ bản thân

Bộc lộ bản thân nghĩa là nhà tham vấn chia sẻ thông tin cá nhân hay những cảm xúc, suy nghĩ của mình với thân chủ trong quá trình tham vấn. Điều này giống như nhà tham vấn đưa ra những kinh nghiệm từng trải của mình để giúp thân chủ vượt qua một nan đề hay một cảm xúc nào đó.

Kottler và Brown (1996) gọi kĩ năng bộc lộ bản thân là "tự cởi mở" và định nghĩa là "Sự chia sẻ các khía cạnh cái tôi để làm tăng lên mối quan hệ và sự chuyển dịch thuận lợi".

Thảo luận

- Hãy phân tích những điểm lợi và bất lợi khi nhà tham vấn tự bộc lộ bản thân mình cho thân chủ.

- Những dấu hiệu nào cho thấy nhà tham vấn cần bộc lộ bản thân cho thân chủ?

Theo Rogers (1957), mục đích của tự bộc lộ bản thân không phải chỉ để nhà tham vấn bày tỏ hay nói ra cảm giác của bản thân mình, nhưng cái chính là họ không nên lừa dối thân chủ cũng như bản thân họ. Nhà tham vấn đôi khi có thể có nhu cầu nói vài điều về cảm giác của anh ta với thân chủ, chỉ có điều cần có giới hạn và có ích cho sự lớn mạnh của thân chủ. Sự bộc lộ của nhà tham vấn phải trung thực, trung thực với những cảm xúc mang đến cho thân chủ. Sự tiết lộ một số vấn đề một cách trung thực có thể tạo thuận lợi cho thân chủ cởi mở và có thể là hình mẫu cho những hành vi tích cực của thân chủ. Ngoài ra sự bộc lộ, chia sẻ bản thân chỉ nên được thực hiện khi cả nhà tham vấn và thân chủ hài lòng về nhau và có một sự gần gũi.

Như vậy mục đích của tự cởi mở đó là để nhận thức và cũng là để thúc đẩy. Thân chủ cũng cần biết nhiều hơn về sự bộc lộ của nhà tham vấn nhưng nhà tham vấn cần lưu ý để sử dụng sự tự bộc lộ này như một kĩ thuật thì mới có thể giúp ích được cho thân chủ vì "mặc dù tiết lộ bản thân có thể quan trọng và giúp ích cho thân chủ (Kleinke, 1994; Pennebaker- Colder and Sharp, 1990, Pennebaker và Susman, 1988).

Evans, Hearm, Uhlemann, Ivey (1993) cũng cho rằng bộc lộ bản thân cần phải được sử dụng hạn chế, vào thời điểm thích hợp. Và chỉ khi nó là phương tiện cho sự lớn mạnh của thân chủ, mà không phải để thoả mãn nhu cầu bày tỏ bản thân của nhà tham vấn. Cần hạn chế việc bộc lộ các thông tin cá nhân khi nhà tham vấn đang trong tâm trạng "cao hứng".

Rogers đã khuyến cáo nhà tham vấn không nên chia sẻ những cảm xúc nhất thời với thân chủ. Mà thay vì chia sẻ những cảm xúc trong từng thời điểm, ông đề xuất việc chia sẻ những cảm xúc liên tục có liên quan đến sự tiến bộ, sự trưởng thành của thân chủ, vì những cảm xúc này tạo nên sự thân thiết, gần gũi và có ý nghĩa hơn đối với mối quan hệ tham vấn.

Khi nhà tham vấn tự bộc lộ bản thân sẽ giúp cho thân chủ cảm nhận về giá trị hay ảnh hưởng của họ lên nhà tham vấn. Giúp thân chủ nhận thấy sự trao đổi thông tin cá nhân trong từng thời điểm có thể nâng cao mối quan hệ tin tưởng và giúp thân chủ học được cách giao tiếp trao đổi thông tin với mọi người một cách tự tin. Hiệu quả tích cực của việc tự bộc lộ của nhà tham vấn về những

cảm nhận đối với thân chủ sẽ nâng cao tinh thần phấn chấn vì sự tiến bộ của thân chủ được thừa nhận ở nhà tham vấn.

Xem xét khía cạnh trung thực trong tự bộc lộ bản thân, Carl Rogers cho rằng nhà tham vấn nên sống thực với cảm xúc của mình khi chia sẻ với thân chủ. Sẽ là tồi tệ khi nhà tham vấn vờ vịt về những trải nghiệm của bản thân hay tự nói những cảm tưởng của mình về thân chủ trong khi thái độ và hành vi không lời của nhà tham vấn không toát lên tinh thần đó. Điều này đôi khi xuất phát từ sự mong muốn làm yên lòng của nhà tham vấn trước nỗi đau của thân chủ. Ví dụ, nhà tham vấn bộc lộ về sự cô đơn của mình trong quá khứ khi cảm thấy thân chủ quá đau khổ về quá khứ cô đơn của mình. Thực tế nhà tham vấn không hề có sự đau khổ nào trong quá khứ nhưng anh ta tự bịa như vậy nhằm giúp thân chủ vơi đi nỗi lòng với tín hiệu là "tôi hiểu tâm trạng của anh", rằng "anh không phải là người duy nhất trên đời bị dằn vặt về sự cô đơn này". Cách tự bộc lộ theo kiểu "ăn theo" này sớm muộn cũng bị thân chủ phát hiện và gán mác là "đồ giả dối". Và như vậy, mối quan hệ tham vấn sẽ trở nên xơ cứng và mất tin tưởng từ phía thân chủ.

Mặt khác, sự bộc lộ bản thân nếu không được sử dụng phù hợp sẽ làm mất tính chất "thân chủ trọng tâm" và chuyển sang thành "nhà tham vấn là trọng tâm". Ngoài ra, việc nhà tham vấn tự bộc lộ bản thân nếu không lành mạnh sẽ gây ra sự áy náy, hay sự khổ tâm ở thân chủ. Đây là sự bộc lộ được gọi là “thiếu đạo đức” của nhà tham vấn.

Ví dụ, nhà tham vấn chia sẻ về nỗi bất hạnh của mình cho thân chủ nhằm làm cho chị ta bớt đau khổ. Sau khi nghe xong chuyện của nhà tham vấn, những tưởng thân chủ có thể bừng tỉnh, nhưng sự việc lại xoay sang hướng khác, chị ta cảm thấy áy náy và có cảm thấy bất lực vì không làm gì giúp được nhà tham vấn. Đây là một sự bộc lộ vi phạm về mặt đạo đức của nhà tham vấn, vì đã gây cẳng thẳng không đáng có cho thân chủ.

Một ví dụ khác, với một thân chủ có nỗi đau vì li dị người chồng khi phát hiện anh ta bồ bịch, nhà tham vấn - là một người cũng đã từng rơi vào hoàn cảnh này đã chia sẻ vấn đề của mình với thân chủ và có thể nói rằng: *“Nhưng tôi đã vượt qua được và vững vàng như ngày nay như chị thấy đấy”*, thì có thể sẽ đẩy thân chủ vào sự đau khổ hơn khi thấy mình yếu đuối, bất lực

quá.Trong tình huống khác, có thể điều chia sẻ của nhà tham vấn lại gây ra sự bức tức ở thân chủ khi cảm thấy nhà tham vấn không hiểu mình, không tôn trọng mình. Thân chủ có thể nghĩ *"Chuyện của tôi mà đơn giản như của chị à"*. Như thế sự bộc lộ bản thân của nhà tham vấn ở đây đã không đạt được hiệu quả, mà còn làm ảnh hưởng đến tiến trình và kết quả của cuộc tham vấn.

Cần lưu ý rằng khối lượng thông tin mà nhà tham vấn bày tỏ về bản thân cần cân xứng với sự mong đợi bộc lộ của thân chủ, để trở thành một phần của quá trình tham vấn. Nếu nhà tham vấn sợ rằng nếu không nói ra điều thân chủ hỏi có thể sẽ làm ảnh hưởng đến kết quả tham vấn, hoặc mối quan hệ tham vấn thì nên nói. Tuy nhiên nhiều nhà tham vấn cảnh báo về việc phải cân nhắc sao cho sau khi chia sẻ chúng ta không cảm thấy phải ân hận, muốn "tự vả vào miệng", hay tự gây khó chịu cho bản thân hoặc phóng chiếu một cách vô thức sự tức giận lên thân chủ, vì họ "mắc tội" biết những điều thầm kín của nhà tham vấn.

Hiệu quả của sự tự cởi mở, tự bộc lộ của nhà tham vấn là rất rõ trong việc thúc đẩy được thân chủ hành động. Khi nhà tham vấn tự bộc lộ bản thân thì cần ý thức rằng trọng tâm của mối quan hệ tham vấn đặt lên nhà tham vấn nhưng chỉ là tạm thời và bất cứ thân chủ nào cũng cần biết nhiều hơn về sự cởi mở của nhà tham vấn, tuy nhiên sự bộc lộ này phải trở nên hữu ích. Nhà tham vấn có thể hỏi "*Nó như thế nào với với anh khi nghe trải nghiệm của tôi*" mục đích là để thúc đẩy, để đặt lại trọng tâm lên thân chủ.

Một quy tắc chung là nếu nhà tham vấn cảm thấy không thuận lợi để bày tỏ bản thân thì không nên bộc lộ. Khi nhà tham vấn cảm thấy phấn chấn và thích trò chuyện của mình với thân chủ thì có thể nhà tham vấn đang thoả mãn nhu cầu của mình hơn là đáp ứng nhu cầu của thân chủ. Sự tự bộc lộ như vậy là không có lợi, vì nó có thể làm cho nhà tham vấn "mất sự tự kiểm soát" và có thể làm tăng sự "phân tâm" từ phía thân chủ.

Kahn (1991) cho rằng ông cố gắng để không tạo ra một sự quan tâm quá mức, không nói về bản thân mình. Nhưng nếu một thân chủ lúc đi ra cửa làm như tình cờ hỏi một cách thân thiện là "Ông sẽ đi nghỉ ở đâu ?" Kahn sẽ nói nơi ông đi nghỉ. Nếu thân chủ sau đó dò xét theo kiểu "Ông sẽ đi với ai?" hay "Ông đã có gia đình chưa?" thì nhà tham vấn sẽ trả lời: "À, có lẽ chúng ta nên nói về điều đó trong buổi gặp mặt tới".

2. Luyện kĩ năng bộc lộ bản thân

Kleinke (1994) đưa ra hai loại bộc lộ bản thân: bộc lộ nội dung và bộc lộ tiến trình.

1. Bộc lộ nội dung: Nhà tham vấn bộc lộ những thông tin riêng tư về cá nhân mình. Cách bộc lộ này tạo ra sự mật thiết giữa nhà tham vấn và thân chủ.

Trong quá trình hướng dẫn người học về kĩ năng bộc lộ bản thân, chúng tôi thường đưa ra một bảng câu hỏi về những điều sinh viên - với tư cách là nhà tham vấn có thể chia sẻ cho người khác về bản thân mình. Ví dụ có nên nói về gia đình riêng của mình hay không? Nếu có thể chia sẻ vì thân chủ, vì mối quan hệ tham vấn thì sẽ chia sẻ chuyện gì? Những vấn đề gì đối với nhà tham vấn sẽ là "cấm kị"? Những chủ đề câu chuyện có vẻ "tầm phào" hay hài hước nào nhà tham vấn có thể chia sẻ để thúc đẩy sự bộc lộ bản thân ở thân chủ? Khía cạnh "giữ bí mật" từ phía nhà tham vấn có ảnh hưởng như thế nào tới sự chia sẻ hay sự lo sợ bị lộ bí mật của thân chủ? v.v...

2. Bộc lộ tiến trình: Nhà tham vấn bộc lộ những cảm nhận của mình về thân chủ trong từng thời điểm của quá trình tham vấn. Nhà tham vấn có thể khái quát những cảm nhận của mình về những thay đổi nhỏ mang tính tích cực (hoặc có thể tiêu cực) thường xuyên của thân chủ, như về vấn đề giờ giấc, về trách nhiệm của thân chủ đối với những yêu cầu đề ra trong quá trình tham vấn, về sự vui vẻ trở lại của thân chủ, về những tiến bộ X, Y nào đó. Khi bộc lộ theo tiến trình nhà tham vấn có thể nên sử dụng những mệnh đề tình thái, như: có vẻ như..., dường như..., tôi cảm thấy..., để tránh cho thân chủ cảm giác được khen hay bị chê một cách quá thẳng thắn.

Việc chia sẻ những cảm xúc liên tục có liên quan đến sự tiến bộ, sự trưởng thành của thân chủ sẽ giúp cho quá trình tham vấn luôn ở trạng thái tích cực. Vì những cảm xúc này tạo nên sự thân thiết, gần gũi và có ý nghĩa hơn đối với mối quan hệ tham vấn.

X. KĨ NĂNG ĐƯƠNG ĐẦU

1. Khái niệm về đương đầu

Trong cuộc sống, chúng ta thường định nghĩa sự đương đầu như một kiểu của thách thức khi phải cố gắng để vượt qua một

khó khăn trở ngại nào đó. Trong phạm vi của mối quan hệ tham vấn, sự đương đầu nhìn chung được coi như một thử thách đối với sự hiểu biết của thân chủ về thế giới xung quanh (Byrne,1995). Bằng cách đối xử khéo léo, thân thiện và dựa trên cơ sở của mối quan hệ hiểu biết, quan tâm và trung thực nhà tham vấn sử dụng kĩ năng đương đầu để thử thách và thay đổi nhận thức của thân chủ, thông qua việc chỉ ra những mâu thuẫn, sự không nhất quán giữa lời nói, cảm xúc, thái độ, hành vi của thân chủ. Đó là cách thức nhà tham vấn sử dụng để thách thức khả năng nhìn nhận, hiểu biết về nan đề của thân chủ.

Mục đích của việc sử dụng kĩ năng là giúp thân chủ tập trung vào những "điểm mờ" mà họ không nhận ra, hoặc họ quên không nhắc tới, nhà tham vấn lôi nó ra ánh sáng để nhìn nhận cho rõ, chứ không phải để phê phán hay chỉ lỗi của họ. Vì vậy nhà tham vấn phải sử dụng một cách cẩn trọng, cân nhắc lời nói và có trách nhiệm.

Kĩ năng đương đầu chỉ có thể sử dụng có hiệu quả khi nhà tham vấn sử dụng tốt kĩ năng lắng nghe, thấu hiểu, đặt câu hỏi, diễn giải và phản hồi để làm rõ thông tin trong mỗi câu nói của thân chủ. Bản chất của kĩ năng đương đầu là chỉ ra được mâu thuẫn trong câu nói của thân chủ, mục đích là giúp thân chủ thay đổi cách nhìn cho có hiệu quả đối với nan đề của họ, mối quan hệ trong cuộc sống của họ, hoặc khắc phục những rào cản trong mối quan hệ tham vấn.

Ví dụ: Một thân chủ nói rằng anh ta rất yêu vợ, nhưng anh ta không chấp nhận việc cô vợ hay nghi ngờ về những mối quan hệ cá nhân của anh ta, đặc biệt là việc cô ta theo dõi để đánh ghen với một đồng nghiệp nữ trong cơ quan. Khi nhà tham vấn sử dụng kĩ năng đương đầu anh ta đã im lặng, không còn nói to như lúc ban đầu. Nhà tham vấn nói: "*Một mặt anh nói rằng anh rất yêu vợ, mặt khác anh lại cho rằng mình có quyền quan hệ với bất cứ một người phụ nữ nào mà anh muốn và coi đó là tự do cá nhân*". Khi sử dụng kĩ năng đương đầu nhà tham vấn trước đó đã thiết lập được mối quan hệ chân thành, tin tưởng với thân chủ. Chỉ khi tạo lập được một mối tương giao nồng ấm, thân chủ mới dám bộc lộ về mình nhiều hơn, dám đương đầu với những khó khăn khổ sở mà mình phải giấu diếm nhiều hơn và tiến tới chấp nhận sự thay đổi.

Hackey và Cormier (1996) cho rằng sự đương đầu trong mối quan hệ tham vấn giúp thân chủ nhận ra sự mâu thuẫn giữa lời nói, cảm xúc và/ hoặc hành vi của thân chủ. Hai ông đưa ra 4 loại mâu thuẫn gồm:

- Mâu thuẫn giữa giá trị và hành vi của thân chủ. Chẳng hạn, một thân chủ nói rằng cô ta tin vào sự trung thực trong mối quan hệ thì sẽ không bày tỏ sự tức giận của cô ta với người yêu vì cô ta sợ anh ta sẽ rời bỏ cô - ở đây có sự mâu thuẫn giữa giá trị niềm tin và hành vi của thân chủ. Cô không dám thể hiện sự tức giận vì sợ người yêu bỏ đã chứng tỏ cô không có niềm tin chắc chắn.

- Mâu thuẫn giữa hành vi và cảm xúc của thân chủ. Một người nói rằng anh ta rất yêu vợ, sau đó lại kể cho nhà tham vấn nghe về một mối tình vụng trộm mà anh ta đang có.

- Mâu thuẫn giữa chính những lời nói của thân chủ. Một thân chủ nói rằng cô ta muốn giao tiếp tốt hơn nhưng lại tìm ra những lí do để không thực hiện: "Nếu tôi có nhiều thời gian hơn để giao tiếp".

- Một loại thứ tư của mâu thuẫn có thể là mâu thuẫn giữa những lời nói của thân chủ về cảm xúc và những cảm xúc thực sự còn ẩn giấu, những cảm xúc mà thân chủ sẽ không chấp nhận hoặc họ không nhận thức được.

Để trợ giúp cho thân chủ đương đầu với vấn đề của mình, nhà tham vấn Frédérick Perls (người sáng lập trường phái tham vấn Gestalt) tạo cơ hội cho thân chủ tự hiểu mình và tự khám phá ra mình theo cách của Gestalt - "ở đây và bây giờ" như sau:

+ Thân chủ: *Lúc này tôi đang sợ hãi (cười).*

+ Nhà tham vấn: *Bà xem, bà đang sợ hãi nhưng bà lại mỉm cười. Tôi thật không hiểu vì sao bà có thể vừa sợ hãi vừa cười được* (nhà tham vấn tấn công vào sự mâu thuẫn giữa hành vi và lời nói của thân chủ để thân chủ đối mặt với sự mâu thuẫn của mình: nói là sợ nhưng lại mỉm cười).

+ Thân chủ: *Tôi có những điều nghi ngại, tôi tin rằng ông có thể hiểu tôi nhiều. Tôi nghĩ rằng ông biết... Khi nào tôi sợ hãi, tôi cười hoặc làm một cái gì đó ngu xuẩn để che giấu sợ hãi.*

+ Nhà tham vấn: *Mỗi chúng ta đều có những lúc như vậy đấy* (nhà tham vấn bày tỏ sự chấp nhận và thông cảm của mình đối với thân chủ).

+ Thân chủ: *Ờ! Tôi không biết. Tôi ý thức rất rõ là ông đang ở đấy. Tôi sợ là, ờ, tôi sợ là ông tấn công trực tiếp và ông sẽ dồn tôi "vào một góc". Tôi sợ điều đó. Tôi thích là ông đứng về phía tôi* (thân chủ bày tỏ sự sợ hãi của mình với những người khác không đứng về phía bà ta nói chung nhưng ngay lúc này nỗi sợ hãi đó lại đang được phóng chiếu vào nhà tham vấn).

+ Nhà tham vấn: *Bà nói là bà sợ tôi dồn bà vào một góc và do vậy bà đã đặt tay lên ngực* (nhà tham vấn đặt câu hỏi tiếp cận với thân chủ trên cả hai bình diện cảm xúc và hành vi đang diễn ra).

2. Luyện kĩ năng đương đầu

a. Chỉ ra sự không thống nhất, bằng cách nói phản hồi làm sáng tỏ cho thân chủ thấy sự mâu thuẫn của anh ta: "*Một mặt anh..., nhưng anh...*" (Hackney và Cormier, 1996).

Ví dụ: Một thân chủ cho rằng anh ta không có tiền để tiếp tục đi học nhưng anh ta lại tiêu quá nhiều tiền vào hội hè, tiệc tùng. Nhà tham vấn sử dụng kĩ thuật đương đầu bằng cách nói*: Anh nói rằng anh không có đủ tiền để đóng học, nhưng anh lại tiêu quá nhiều tiền vào chuyện tiệc tùng, hội hè.*

b. Yêu cầu thân chủ biện hộ, giải thích, chứng minh sự không thống nhất của thân chủ: *"Hãy giải thích cho tôi hiểu ý anh là gì khi anh nói... trong khi đó anh lại..."*

Vẫn tình huống trên, nhà tham vấn nói: *Hãy giải thích cho tôi hiểu ý anh là gì khi anh nói anh không có tiền đóng học trong khi đó anh lại tiêu nhiều tiền vào tiệc tùng.*

c. Tóm lược điều không thống nhất trong con người thân chủ và lôi lên bề mặt hàm ý trong thông tin của thân chủ, thách thức thân chủ nhìn vấn đề theo các cách thức khác nhau: "*Anh nói rằng... Tóm lại có phải ý anh là...*".

Vẫn tình huống trên, nhà tham vấn nói: *Anh nói anh không có tiền đóng học trong khi đó anh lại tiêu nhiều tiền vào tiệc tùng. Tóm lại có phải ý anh muốn nói rằng anh không muốn tiếp tục học phải không?*

d. Thấu hiểu ở mức độ cao. Thông qua sử dụng những câu nói thấu hiểu ở mức độ cao hơn, nhà tham vấn thách thức sự mâu thuẫn của thân chủ bằng việc phản hồi những cảm xúc vô thức

hay tóm tắt lại những điều thân chủ nói với sự thách thức tính không thống nhất, phi lí, để thân chủ hiểu sâu sắc hơn vấn đề của chính anh ta.

Nhà tham vấn nói: *Anh nói rằng mình lo lắng rất nhiều về chuyện không đủ tiền đóng học sẽ làm ảnh hưởng đến việc tiếp tục học lên cao. Chỉ những người có trách nhiệm với tương lai của mình mới có những lo lắng như vậy Nhưng dường như anh lại nói rất nhanh và vừa nói vừa cười.*

e. Sử dụng câu nói hài hước, sự châm biếm, mỉa mai. Cách nâng cao mâu thuẫn này gây nên sự đương đầu nhiều hơn, làm nổi bật sự vô lí của mâu thuẫn. Vì vậy nhà tham vấn phải thực hiện nó một cách thận trọng, nêu bật lên sự mâu thuẫn, vô lí của thân chủ nhưng không làm thân chủ phòng vệ.

Vẫn tình huống trên, nhà tham vấn nói: "*Sẽ thật tiện lợi khi anh rời giảng đường đại học đến các nhà hàng.*"

Hoặc, nhà tham vấn có thể nói: *Dường như anh cảm thấy có những mâu thuẫn giữa nhận thức về giá trị của một tấm bằng đại học và việc vui vẻ với bạn bè cho khuây khỏa. Tôi hiểu phần nào sự dằn vặt, tự trách bản thân trong con người anh, khi anh chưa biết làm cách nào để biến việc học hành trở nên nhẹ nhàng như đi dự tiệc.*

Sử dụng kĩ năng đương đầu phù hợp nhất khi mối quan hệ tham vấn trở nên thân thiện, tin tưởng và thành thật; khi nhà tham vấn hiểu được con người thân chủ và khi nhà tham vấn nhận thấy thân chủ muốn đương đầu với vấn đề của mình. Có một số tình huống tham vấn phù hợp với việc sử dụng kĩ năng đương đầu, như thân chủ có những câu nói mâu thuẫn; nói vòng vo câu chuyện của mình hay đang lảng tránh một vấn đề quan trọng; khi thân chủ chịu trách nhiệm về hậu quả hành động hay không nhận ra hành vi có nguy cơ gây tổn hại của mình. Kĩ thuật đương đầu cũng được sử dụng khi mối quan hệ giữa nhà tham vấn và thân chủ có ảnh hưởng xấu tới quá trình tham vấn. Khi thân chủ chưa sẵn sàng cho một mối quan hệ tham vấn, chưa sẵn sàng tự mình giải quyết vấn đề của mình thì việc sử dụng kĩ năng đương đầu có thể sẽ làm cho vấn đề của thân chủ tệ hơn theo các hướng có thể sau đây:

1/ Bỏ ngang cuộc tham vấn giữa chừng

2/ Tăng lên sự dằn vặt một cách quá đáng ở thân chủ

3/ Phòng vệ và không thoải mái trong việc nói chuyện với nhà tham vấn vì sợ bị chỉ trích, bị đánh giá thấp...

Như vậy, kĩ năng đương đầu thử thách khả năng của thân chủ bằng cách chỉ ra những mâu thuẫn mà thân chủ chối bỏ không chấp nhận một cách vô thức hoặc thân chủ không nhận thức được. Kĩ năng đương đầu thúc đẩy thân chủ đối diện với những mâu thuẫn của mình, chấp nhận nó và từ đó nỗ lực tìm ra các phương hướng giải quyết. Kĩ năng này khuyến khích sự tự bộc lộ, khám phá bản thân của thân chủ, giúp thân chủ trở nên lớn mạnh hơn, trưởng thành hơn.

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 6

1. Hãy trình bày kĩ năng Lắng nghe và nêu lên những yêu cầu cho việc luyện kĩ năng này.
2. Hãy trình bày kĩ năng kĩ năng Đặt câu hỏi và nêu lên những yêu cầu cho việc luyện kĩ năng này.
3. Hãy trình bày kĩ năng Phản hồi và nêu lên những yêu cầu cho việc luyện kĩ năng này.
4. Hãy trình bày kĩ năng Thấu hiểu và nêu lên những yêu cầu cho việc luyện kĩ năng này.
5. Hãy trình bày kĩ năng Đương đầu và nêu lên những yêu cầu cho việc luyện kĩ năng này.
6. Hãy trình bày kĩ năng Tự bộc lộ và nêu lên những yêu cầu cho việc luyện kĩ năng này.
7. Hãy trình bày kĩ năng Đưa lời khuyên và cung cấp thông tin và nêu lên những yêu cầu cho việc luyện kĩ năng này.
8. Hãy trình bày kĩ năng Thông đạt và nêu lên những yêu cầu cho việc luyện kĩ năng này.

CHƯƠNG 7

QUY TRÌNH THAM VẤN TÂM LÍ

Hoạt động tham vấn không bắt buộc phải tuân theo một quy trình bất biến, nên việc phân chia quá trình tham vấn thành nhiều giai đoạn chỉ mang tính tương đối nhằm nói lên bạn đang ở đâu trong việc khám phá một vấn đề cụ thể cùng thân chủ. Khi bạn đang trong một giai đoạn nào của quá trình tham vấn, nếu có thông tin mới xuất hiện đòi hỏi cần làm rõ lại những thông tin của giai đoạn trước đó, bạn có thể quay trở lại bất kể ở giai đoạn nào của quá trình tham vấn để bắt đầu với những vấn đề mới nảy sinh. Trường hợp khi thân chủ rơi vào trạng thái phòng vệ thì quá trình tham vấn cũng bị ngưng trệ và bắt đầu lại từ chính "điểm cắm chốt" đó.

Chương này sẽ trình bày các mô hình tham vấn tiếp cận từ góc độ thân chủ và từ góc độ nhà tham vấn theo các giai đoạn khám phá và giải quyết vấn đề. Trên cơ sở nắm được các giai đoạn của quá trình tham vấn, chúng tôi sẽ phân tích sâu kĩ năng đánh giá trường hợp của nhà tham vấn và đưa ra minh họa cụ thể về sự biến đổi tâm lí trong quá trình tham vấn (trị liệu). Từ các thông tin thu được chúng tôi sẽ trình bày các thao tác thực hiện kế hoạch xử lí vấn đề của nhà tham vấn và cuối chương là phần giới thiệu tóm tắt công tác giám sát trong tham vấn - một công việc có tính bắt buộc trong hoạt động tham vấn.

I. CÁC MÔ HÌNH THAM VẤN

Cho tới nay, quá trình tham vấn dù được tiếp cận theo phương pháp nào và thực hiện theo mô hình có bao nhiêu giai đoạn, thì nó cũng đòi hỏi nhà tham vấn phải làm rõ các vấn đề thuộc về chuyên môn của nhà tham vấn. Trong buổi tham vấn đầu tiên các nhà tham vấn không thể không nói đến thời gian gặp gỡ, độ dài của các buổi tham vấn, kinh phí... Tất cả các nhà tham

vấn bằng cách này cách khác có thể đều nói đến sự tin cậy lẫn nhau giữa nhà tham vấn và thân chủ, trách nhiệm các bên, tính bí mật và giới hạn của sự giữ bí mật... Và, việc giúp thân chủ vượt qua khó khăn đòi hỏi nhà tham vấn phải xác định được những mối lo âu có nguyên nhân của thân chủ, cùng thân chủ xây dựng các mục tiêu, xác định những cách thức trợ giúp thân chủ để duy trì những mục tiêu đã được xác định và cuối cùng là trò chuyện về sự chấm dứt mối quan hệ tham vấn. Tất cả những vấn đề trên sẽ được nhà tham vấn bộc lộ trong các giai đoạn khác nhau trong mối quan hệ tham vấn và tất cả thân chủ đều sẽ trải qua những "thủ tục" này.

1. Mô hình tham vấn trong giai đoạn khởi đầu của ngành Tham vấn chuyên nghiệp

Ngành Tham vấn chính thức ra đời vào những năm 1930 do công của E.G. Williamson (1900 - 1979). Lần đầu tiên trong lịch sử một lí thuyết hoàn chỉnh của nghề tham vấn được đưa ra để phân biệt rõ rệt với thuyết phân tâm học đang thịnh hành của Freud. Mặc dù có nguồn gốc từ công tác hướng dẫn tư vấn nghề, nhưng hướng tiếp cận của Williamson đầu thế kỷ XX đã vượt qua những ý tưởng của Frank Parsons về một mô hình tham vấn theo các giai đoạn. Và, mô hình tham vấn của Williamson được xem như là một hướng tiếp cận có giá trị với tham vấn và trị liệu tâm lí giai đoạn ban đầu của sự hình thành nghề tham vấn. Nét đặc trưng và những nhân tố chính của quy trình tham vấn liên quan đến một chuỗi hoạt động 5 bước đã được Williamson xác định như sau:

1. Phân tích đánh giá vấn đề của thân chủ với những kết quả trắc nghiệm về thân chủ.

2. Tổng hợp, tóm tắt và sắp xếp thông tin để hiểu vấn đề.

3. Chẩn đoán, làm sáng tỏ vấn đề.

4. Tư vấn tâm lí và trợ giúp cá nhân tìm cách giải quyết.

5. Theo dõi, đảm bảo sự theo dõi đích thực, sát sao thân chủ.

Nhà tham vấn nổi tiếng C. Rogers là người đầu tiên (năm 1940) đưa ra các giai đoạn của một quá trình tham vấn một cách

chuyên nghiệp. Mô hình tham vấn của ông bao gồm 6 giai đoạn, trong đó tập trung chính vào việc xây dựng mối quan hệ tin tưởng, chân thành giữa nhà tham vấn và thân chủ. Đó là:

- Tạo lập mối quan hệ giữa nhà tham vấn và thân chủ.

- Giúp thân chủ bộc lộ xúc cảm, tình cảm của mình.

- Giúp thân chủ hiểu sâu hơn vấn đề của mình và chấp nhận nó như nó vốn có.

- Giúp thân chủ ý thức được hành vi của mình.

- Thân chủ tìm những giải pháp cho vấn đề của mình với sự giúp đỡ của nhà tham vấn.

- Nhà tham vấn giúp đỡ để thân chủ củng cố sự tự lực, tự đương đầu với vấn đề của mình.

Quá trình tham vấn có thể được cấu trúc theo nhiều cách khác nhau, tuỳ thuộc vào quan điểm tiếp cận và kinh nghiệm của nhà tham vấn.

2. Mô hình tham vấn tiếp cận từ góc độ thân chủ

M. Daignieault (2001)[1] cho rằng sáu giai đoạn trong quá trình tham vấn của C. Rogers thực chất là điều kiện cần thiết để tạo lập mối quan hệ trợ giúp, và mức độ đương đầu của thân chủ với nan đề của họ cũng chính là kết quả của mối quan hệ trợ giúp.

Với quan điểm cho rằng thân chủ là người có nhu cầu được giúp đỡ và sẵn sàng đương đầu với vấn đề của mình, nên mô hình tham vấn 3 giai đoạn của M. Daignieault là sự khái quát ngắn gọn từ mô hình 6 giai đoạn của C. Rogers - mô hình xây dựng theo quan điểm thân chủ trọng tâm của quá trình giúp đỡ.

- Giai đoạn thân chủ tự bộc lộ

Đây là giai đoạn cơ sở, cho phép người được giúp đỡ thổ lộ vấn đề của mình. Nhà tham vấn cần lưu ý các cảm xúc mà thân chủ phải đương đầu. Thông thường, khi các cảm xúc của thân chủ được bộc lộ và nhìn nhận lại thì cường độ biểu hiện của các cảm xúc tiêu cực sẽ được giảm dần đi và thân chủ dần đương đầu với vấn đề của

---

[1] M. Daignieault, *Mối quan hệ trợ giúp*, tập bài giảng do Tiến sĩ Nguyễn Song Hà và Tiến sĩ Nguyễn Phương Hoa dịch, Viện Tâm lí học, 2003.

mình tốt hơn. Foa và các tác giả khác (1995) nghiên cứu trong lĩnh vực phụ nữ bị bạo hành về tình dục đã phát hiện ra rằng: Trong giai đoạn tự bộc lộ, nếu những thân chủ nào bày tỏ sự sợ hãi khi kể lại chuyện mình bị hãm hiếp như thế nào họ sẽ dễ đương đầu với vấn đề của mình tốt hơn là những thân chủ bày tỏ sự giận dữ[1].

Để làm sáng tỏ giai đoạn này, M. Daignieault đã đưa ra một ví dụ minh họa về một cuộc trò chuyện giữa hai cô cháu, trong đó bộc lộ cả 3 giai đoạn của mối quan hệ trợ giúp.

Giai đoạn tự bộ lộ trong câu chuyện của người cô như sau:

- Cô: *Từ khi chú cháu nghỉ hưu, cô luôn phải theo sát ông ấy ở nhà. Cô nghĩ thế tốt cho cả hai...*
- Cháu: *Cô có vẻ hơi thất vọng...*
- Cô: *Ừ. Hơn thế nữa, chú ấy nói lúc nào cũng thấy buồn. Còn cô, cô gần như không còn ra khỏi nhà nữa...*

Thảo luận trường hợp

Những vấn đề nào bạn cần thông báo cho thân chủ ngay từ buổi đầu làm dịch vụ tham vấn để thân chủ hiểu rõ bản chất của tham vấn?

Trong trường hợp bạn làm tham vấn cho thân chủ ở tuổi vị thành niên, thì bạn sẽ bảo vệ quyền lợi của họ như thế nào? Bạn có trách nhiệm gì với cha mẹ họ và bạn lí giải như thế nào về nguyên tắc bảo mật cho thân chủ?

Việc người cháu sử dụng kĩ năng thấu cảm khi nói rằng *"Cô có vẻ hơi thất vọng..."* đã khiến người cô tự bộc lộ cảm xúc, suy nghĩ của mình và nhìn nhận lại vấn đề của mình.

- Giai đoạn thân chủ được hiểu và thấu hiểu vấn đề của mình

Sau khi thân chủ bộc lộ được các cảm xúc của mình, thân chủ có nhu cầu được thấu hiểu, được hiểu và tự hiểu. Nhà tham vấn cần giúp thân chủ tổ chức lại sự nhận thức, quan niệm của chính bản thân mình; giúp thân chủ nhận biết chính xác điều gì tạo nên vấn đề của anh ta và nguyên nhân gây ra chúng. Vẫn cuộc trò chuyện của hai cô cháu trong giai đoạn hai được thể hiện như sau:

---

[1] Dẫn theo M. Daignieault, *Giáo trình mối quan hệ trợ giúp,* Nguyễn Phương Hoa và Lưu Song Hà biên dịch, Viện Tâm lí học, Hà Nội, 2001.

- Cháu: *Thế cô bỏ cả đi thư viện và đan lát buổi tối à. Cô cũng ngừng hoạt động và "nghỉ hưu" luôn phải không ạ?*
- Cô: *(đưa mắt nhìn ngạc nhiên và im lặng)*
- Cháu: *Thế cô nghĩ thế nào nếu thỉnh thoảng ở một mình?*
- Cô: *Cô cho rằng như vậy không phải lắm.*
- Cháu: *Không phải với nghĩa gì ạ?*
- Cô: *Cô thấy mình có lỗi...*

Việc ý thức được vấn đề khiến thân chủ có thể cấu trúc lại sự nhận thức của bản thân và nhìn nhận lại vấn đề người chồng nghi hưu khiến người cô cũng ngừng cuộc sống của mình, khi trong thâm tâm người cô vẫn chưa muốn.

Daignieault cho rằng điều quan trọng ở giai đoạn này là nhà tham vấn giúp thân chủ thay đổi cách nhìn và hướng đến phương thức hành động. Trong giai đoạn thân chủ hiểu và thấu hiểu vấn đề của mình, thân chủ phải trả lời được câu hỏi: Điều này có ý nghĩa gì với tôi?

- Giai đoạn thân chủ khám phá các giải pháp

Giai đoạn 3 đòi hỏi thân chủ đưa ra được các giải pháp. Nhà tham vấn cần bàn bạc cùng thân chủ các giải pháp lựa chọn mà thân chủ cho là tốt nhất với mình, cần xác định các ưu điểm và hạn chế của mỗi quyết định.

- Cháu: *Cô đã nói chuyện với chú chưa?*

- Cô: *Cô phải quyết định thôi. Cô còn quá trẻ để ngừng làm việc và cô có quyền tiếp tục hoạt động.*

Bằng sự lắng nghe đầy tôn trọng và hiệu quả người cháu đã giúp cho cô mình nhận thức lại vấn đề của mình và tìm ra phải pháp. Ở giai đoạn khám phá các giải pháp, thân chủ phải trả lời được câu hỏi: Tôi làm gì với vấn đề của tôi?

Theo M. Daignieault, trong nhiều trường hợp cuộc tham vấn chỉ dừng lại ở giai đoạn 2 - Tự bộc lộ và thấu hiểu, do thân chủ không có nhu cầu khám phá cách giải quyết vấn đề mà họ chỉ cần đạt được sự giãi bày tâm sự để thấu hiểu vấn đề của mình. Điều này phụ thuộc

vào mục tiêu đặt ra của thân chủ khi đi tham vấn. Daignieault cho rằng, mô hình tham vấn 3 giai đoạn cho phép nhà tham vấn xác định nhu cầu của thân chủ:

- *Anh ta có nhu cầu bộc lộ hay không?*

- *Anh ta có muốn thấu hiểu vấn đề của mình hay không?*

- *Anh ta có muốn tìm kiếm giải pháp cho vấn đề của mình hay không?*

Nhà tham vấn có thể dựa vào sự định hướng này để tìm cách khích lệ thân chủ trong việc thăm dò và giải quyết vấn đề của mình.

3. Mô hình tham vấn tiếp cận từ góc độ nhà tham vấn

Mô hình tham vấn sáu giai đoạn dưới đây được nhiều ngành trợ giúp trên thế giới dùng. Mô hình này được chúng tôi thống hợp từ các mô hình tham vấn được trình bày trong các tài liệu tham vấn khác nhau.[1] Đây là sự kết hợp có chọn lọc dựa trên phân tích tài liệu hơn là dựa vào thực tiễn tham vấn ở Việt Nam.

- *Giai đoạn 1: Xây dựng quan hệ và sự tin tưởng giữa nhà tham vấn và thân chủ*

Đây là giai đoạn xây dựng mối liên hệ mật thiết và lòng tin tưởng. Thân chủ đến tham vấn với một nỗi băn khoăn lớn: "*Tôi có thể tin tưởng nhà tham vấn để nói với anh ta về điều thầm kín của tôi*"?. Lần gặp gỡ đầu tiên rất quan trọng vì đó là thời điểm cả nhà tham vấn và thân chủ có những ấn tượng ban đầu về người kia; thời điểm thiết lập mối

> *Với một sinh viên thực tập như tôi, điều khó khăn nhất là thiết lập sự tin tưởng ban đầu với thân chủ. Chính việc chưa tạo bầu không khí yên tâm mà lại hỏi ngay vào vấn đề của thân chủ vì nghĩ rằng làm như vậy là quan tâm tới vấn đề của thân chủ đã khiến cho họ có sự phòng vệ. Điều này đã làm cho tôi gặp nhiều khó khăn trong những buổi làm việc sau đó.*
>
> (CTL, K49, 2007)

---

[1] Tài liệu tập huấn về công tác tham vấn" (UNICEF VN, 2000), "Thế giới của nhà tham vấn" (E.D. Neukrug, 1999) và trong "Tài liệu hỗ trợ tâm lí xã hội cho những người dễ bị tổn thương" (CFSI, MOLISA, COLISA, UNV, 1996).

tương giao, quan hệ; tạo niềm tin; xác định vấn đề của thân chủ; xác định hướng đi - Buổi tham vấn đầu tiên của thân chủ có thể quyết định có tiếp tục có tham vấn hay không?

Nhà tham vấn cần tạo bầu khí thân thiện vừa phải, có thể dành vài phút mở đầu bằng chuyện thời sự, các biến cố thời tiết hoặc lễ hội, thể thao... (khoảng 5-7 phút). Nhà tham vấn không làm thân chủ khó chịu, không đi sâu vào chuyện riêng tư quá sớm làm thân chủ ngại ngùng, mà có thể đi ngay vào mục đích thân chủ tìm đến tham vấn.

Trong lần đầu gặp thân chủ tôi chưa giới thiệu bản thân và nghề tham vấn do thời gian làm quen quá ít và thân chủ muốn chia sẻ ngay vấn đề của cô. Vì vậy, khi làm việc sâu hơn vào vấn đề của thân chủ tôi cảm thấy vụng về, chưa thật tự nhiên. Việc giới thiệu bản thân ngay từ ban đầu sẽ tạo ra sự tự nhiên, thân mật và làm tăng trách nhiệm của hai bên.

(HTH, K49, 2007)

Cần thiết lập bầu không khí tin tưởng bằng cách tạo thoải mái cho thân chủ, hoan nghênh thân chủ đến; giới thiệu bản thân. Những câu đại loại như:

- *Chào chị, mời chị ngồi (chỉ chỗ ngồi, mời nước).*
- *Tôi có thể giúp gì cho chị (hay, chị có điều gì cần chúng tôi giúp).*
- *Cám ơn chị đã đến dịch vụ trợ giúp của chúng tôi...*
- *Tên tôi là ..., tốt nghiệp (học) về..., tôi thường tham vấn về...*

Nhà tham vấn có thể làm rõ cho thân chủ hiểu tính chất của hoạt động trợ giúp tâm lí bằng các cách giới thiệu ngắn gọn, có thể nói như sau:

"Trước khi chúng ta bắt đầu vào vấn đề của chị, tôi xin nói qua để chị rõ hoạt động tham vấn mà chúng tôi thường tiến hành là gì? Tôi chỉ có thể giúp được chị khi biết rõ về câu chuyện của chị. Vì vậy chị sẽ nói về vấn đề của mình, và tôi là người lắng nghe. Trong khi chị nói có chỗ nào chưa rõ tôi sẽ hỏi lại. Sau khi tôi hiểu được vấn đề của chị như chị hiểu vấn đề của mình, chúng ta cùng nhau thảo luận phương án giải quyết. Tôi sẽ giúp chị làm sáng tỏ vấn đề và sẽ cùng chị cân nhắc các cách giải quyết sao cho có hiệu quả nhất, còn chị sẽ thực hiện chúng.

Có những vấn đề cần nhiều thời gian, có những vấn đề chỉ cần một vài buổi. Hiệu quả của tham vấn phụ thuộc rất nhiều từ chính sự cố gắng của chị. Trong quá trình làm tham vấn, có điều gì chưa hiểu xin chị nói cho tôi biết, nếu vì lí do nào đó không tiện nói với tôi, chị có thể gọi điện đến số này".

Khi thông báo cho thân chủ biết về hoạt động tham vấn, nhà tham vấn có thể nên nói thêm về việc gặp gỡ các đối tượng khác để làm rõ thông tin và nói cho thân chủ rõ về quyền được biết thông tin liên quan đến họ. Thân chủ cũng cần được biết về quyền chấm dứt tham vấn hoặc đổi nhà tham vấn khác - nếu thân chủ muốn. Về vấn đề này, nhà tham vấn có thể nói: "*Trong quá trình làm việc với chị, có thể tôi cần thêm một số thông tin từ những người khác để giúp cho việc xem xét vấn đề của chị tốt hơn. Khi gặp gỡ ai trong số người quen của chị và về vấn đề gì tôi sẽ thông báo để chị biết. Sau vài buổi làm việc với chị, tôi sẽ đưa ra một bản đánh giá ban đầu* (nếu vấn đề của thân chủ là nghiêm trọng, cần nhiều thời gian giúp đỡ). *Dựa trên bản đánh giá này, chúng ta sẽ xem xét các giải pháp tác động. Trong quá trình làm việc với nhau, nếu chị muốn dừng việc tham vấn thì lúc nào cũng được, hoặc nếu chị muốn tìm một người khác thay thế tôi, xin chị cứ đề đạt*".

Trong giai đoạn làm quen (thường là buổi đầu tiên), nhà tham vấn cần nói về một số nguyên tắc tham vấn, trong đó nguyên tắc về tính bảo mật và ngoại lệ của việc giữ bí mật; nguyên tắc tôn trọng thân chủ và các quyết định của thân chủ cần được thông báo rõ cho thân chủ biết.

Nếu thân chủ đã từng tham vấn trước đây thì giai đoạn tiếp xúc đầu tiên có thể bị ảnh hưởng bởi những kỉ niệm quá khứ. Vì vậy nhà tham vấn cần làm sáng tỏ những cảm xúc trước đây của thân chủ và giúp thân chủ "đoạn tuyệt" với nó, đặc biệt đối với những cảm xúc tiêu cực, để tạo dựng mối quan hệ mới với niềm tin mới. Ví dụ đoạn đối thoại dưới đây sẽ làm sáng tỏ điều này:

- Thân chủ: *Tôi rất vui khi chia sẻ với chị. Trước đây tôi cũng đã từng đi tham vấn. Cái anh lần trước tôi gặp chán quá!*

- Nhà tham vấn: *Dường như chị đã có một kỉ niệm không vui với đồng nghiệp của chúng tôi. Nếu chị có thể cho tôi biết điều gì đã xảy ra trước đây thì nó sẽ giúp tôi hiểu những gì chị hi vọng tôi có thể làm được cho chị?*

Ngược lại với ví dụ trên, thân chủ cũng có thể nói:

- Thân chủ: *Nhà tham vấn mà tôi gặp lần trước, anh ấy thật tuyệt vời.*

- Nhà tham vấn: *Dường như chị thực sự hài lòng về người đồng nghiệp của chúng tôi. Chị có thể chia sẻ một vài điều về anh ấy đã khiến chị cảm thấy tuyệt vời? Tôi có thể không được như anh ấy vì tôi không phải là anh ấy. Nhưng những điều mà chị hài lòng về cuộc tham vấn trước đây sẽ giúp tôi biết được điều mà chị mong muốn ở tôi trong lần tham vấn này.*

Đây là một sự chia sẻ trực tiếp đối với dấu hiệu gián tiếp liên quan đến sự hài lòng hay không hài lòng của thân chủ về mối quan hệ tham vấn trước đây. Những dấu hiệu gián tiếp này có thể phóng chiếu vào mối quan hệ tin tưởng hay không tin tưởng của thân chủ đối với nhà tham vấn hiện hành. Vì vậy, thảo luận về mối quan hệ quá khứ của thân chủ sẽ giúp thân chủ đoạn tuyệt với quá khứ để tập trung vào mối quan hệ "tại đây", "bây giờ". Đây là điểm khởi đầu cho việc tạo lập mối quan hệ mới với thông điệp ngầm ẩn rằng: *"Chị đang làm việc cùng tôi chứ không phải làm việc với anh ta"*.

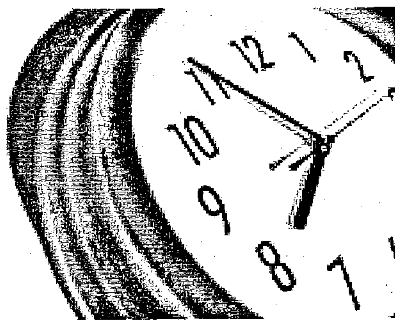
Trong giai đoạn xây dựng mối quan hệ và lòng tin nhà tham vấn sử dụng nhiều hơn kĩ năng lắng nghe tích cực và kĩ năng thấu cảm. Nhà tham vấn cần lưu ý một cách chăm chú, cẩn thận khi thân chủ nói về những khía cạnh xúc cảm, tình cảm; giữ bình tĩnh, kiên trì khi thân chủ không hợp tác; theo dõi thân chủ qua giọng nói, biểu hiện nét mặt, điệu bộ, cách ngồi, cách dùng từ. Việc trò chuyện những vấn đề chung để tìm sự thoải mái, tin tưởng không nằm ngoài mục tiêu tham vấn - Thân chủ có vấn đề gì? Cần giúp gì?

Giai đoạn thiết lập sự tin tưởng lẫn nhau không có nghĩa chỉ gói gọn trong một, hai buổi đầu tiên, mà có thể mất một số buổi. Vì vậy

nhà tham vấn cần nắm bắt và hình dung được vấn đề của thân chủ. Khi các thông tin thân chủ kể ra đã được xác định, nhà tham vấn cần sử dụng kĩ năng phản hồi và kĩ năng đặt câu hỏi để hiểu vấn đề của thân chủ như thân chủ cảm nhận. Điều này không có nghĩa là nhà tham vấn tán thành với nhận định của thân chủ.

Nhà tham vấn cần nói với thân chủ trong buổi gặp mặt đầu tiên về thời gian gặp gỡ, độ dài của buổi gặp, vấn đề pháp lý, kinh phí và làm hợp đồng nếu thân chủ đồng ý tham gia vào quá trình tham vấn. Số lần gặp phụ thuộc vào đánh giá ban đầu của nhà tham vấn về nan đề của thân chủ và cũng phụ thuộc vào cách nhìn nhận vấn đề của nhà tham vấn và phương pháp/ lí thuyết họ tiếp cận vấn đề của thân chủ. Ví dụ: Khi thân chủ có những rối loạn tâm lí cần phải trị liệu, thời gian đòi hỏi phải kéo dài, đôi khi đến 2, 3 năm. Còn những vấn đề xảy ra trong sinh hoạt hàng ngày chỉ cần một hai tuần.

Theo kinh nghiệm của chuyên gia tham vấn người Mỹ, giáo sư Tomas Shaffer (chuyên gia tập huấn của Unicef, 2002-2003)[1], có thể xác định thời gian một cách tương đối tùy theo vấn đề của thân chủ như sau:



- Trị liệu tập trung vào thay đổi nhận thức, hành vi, có nguyên nhân gây ra những rối loạn tâm lí, thời gian trung bình thường kéo dài từ 6 tháng đến 2 năm, trung bình tuần một lần, thời gian đầu có thể tuần 2, 3 lần.

- Tham vấn lạm dụng tình dục: Từ 6 tháng tới khoảng một năm, trung bình 2, 3 lần/1tuần. Tham vấn lạm dụng không nên làm quá một năm. Nếu một đứa trẻ bị lạm dụng tình dục từ chính trong gia đình thì rất khó sống ổn định trong gia đình và cuộc sống gia đình thường bị đảo lộn. Việc tham vấn cho trẻ là rất khó khăn và không hiệu quả.

---

[1] Tài liệu khóa tập huấn về tham vấn trẻ em do Unicef và UBDSGĐ Việt Nam (tên cũ) tổ chức tại Đồng Nai, 2002.

- Tham vấn những bất hòa trong giao tiếp ứng xử, từ 6 đến 12 tuần, tuần một lần.

- Tham vấn những nỗi đau mất mát người thân trong gia đình từ 6 đến 12 tuần, tuần đầu 1, 2 lần, các tuần sau sẽ quyết định rõ số lần.

- Tham vấn tâm trạng thất vọng, chán nản: 2 đến 4 lần gặp, có thể chỉ diễn ra một lần.

- Tham vấn gia đình: từ 6 đến 12 tháng, tháng 1 lần tùy thuộc vào ý chí gia đình, đôi khi chỉ cần 3 lần.

Khi vấn đề của thân chủ chưa chắc chắn, nhà tham vấn cần giới thiệu thân chủ đến bác sĩ (đa khoa, nhi khoa, tâm thần, sản phụ), hoặc giới thiệu, thảo luận với chuyên gia tâm lí lâm sàng để làm trắc nghiệm nếu cần. Việc này đòi hỏi tăng kinh phí, nên nhà tham vấn cần cân nhắc tình hình tài chính của thân chủ. Nhà tham vấn có thể giới thiệu thân chủ đến các dịch vụ pháp luật, các trại cai nghiện, giới thiệu đến các nhà mở, nhà tình thương, gia đình thay thế.

- Giai đoạn 2: Thu thập thông tin và xác định vấn đề

Ở giai đoạn này nhà tham vấn và thân chủ xem xét sự khám phá đầu tiên về một hay một số vấn đề. Những vấn đề khác cũng có thể xuất hiện khi nhà tham vấn khám phá tình trạng của thân chủ. Nhà tham vấn và thân chủ cần được sáng tỏ nội dung thông tin ở giai đoạn này là:



www.marketingchienluoc.com

- Vấn đề xuất hiện như thế nào? Khi nào? Ở đâu?

- Vấn đề tồn tại bao lâu?

- Ai liên quan đến vấn đề? Liên quan như thế nào?

- Mức độ nghiêm trọng của vấn đề? Vấn đề có đe doạ đến cuộc sống của bản thân hay người khác không?

- Vấn đề trước mắt thân chủ muốn giải quyết là gì?

- Vấn đề đã được giải quyết như thế nào? Thân chủ đã cố gắng như thế nào trong việc giải quyết? Có ai giúp đỡ không?

- Thân chủ cảm thấy như thế nào? v.v...

Nhà tham vấn có thể tham khảo ý kiến của bất kể nhà chuyên môn nào về những mặt mà nhà tham vấn chưa biết về thân chủ. Hoặc có thể hỏi những nguồn thông tin khác nhau để làm sáng tỏ vấn đề của khách hàng. Nhưng nhà tham vấn phải tuyệt đối tránh đặt những người cung cấp thông tin hay người quen của thân chủ vào tình huống xung đột với thân chủ. Điều này có nghĩa là khi thu thập thông tin nhà tham vấn cần sự đồng ý của thân chủ, hoặc phải báo với thân chủ về những người quen của thân chủ mà nhà tham vấn muốn gặp hay những vấn đề nhà tham vấn sẽ hỏi họ. Nếu thân chủ có sự chống đối quá trình thu thập thông tin của nhà tham vấn sẽ ngăn cản những người cung cấp thông tin hợp tác với nhà tham vấn trong nỗ lực giúp thân chủ giải quyết vấn đề của thân chủ. Ví dụ, nhà tham vấn có thể nói:

- Để giúp anh xác định rõ vấn đề của mình, có một số thông tin về điểm A...., X.... tôi chưa rõ (tôi muốn làm sáng tỏ), anh nghĩ thế nào nếu tôi gặp vợ anh để làm rõ một số điểm? Hoặc:

- Để giúp anh xác định rõ vấn đề của mình, tôi cần thêm một số thông tin liên quan đến anh A, chị X.... anh nghĩ thế nào về chuyện này?

Tùy thuộc vào vấn đề và thái độ hợp tác của thân chủ mà nhà tham vấn có thể đưa ra các cách nói khác nhau. Sau khi thu thập được thông tin từ các nguồn khác nhau nhà tham vấn đánh giá các vấn đề của thân chủ theo nhận định ban đầu của mình. Sẽ có những vấn đề mà thân chủ không nhận thức được đầy đủ. Đây là lúc nhà tham vấn giúp thân chủ cải thiện suy nghĩ về bản thân và vấn đề của mình. Khi thân chủ ý thức được vấn đề của mình, nhìn vấn đề "như nó vốn có" - Đó là lúc cái tôi nội tâm của thân chủ cảm thấy mạnh mẽ, dám nhìn vào sự thật, nhà tham vấn có thể đẩy nhanh hơn quá trình khám phá thế giới bên trong của thân chủ, nhưng cũng cần phải luôn luôn nhạy cảm với nhu cầu của thân chủ. Nhà tham vấn chia sẻ với thân chủ những vấn đề mà nhà tham vấn khám phá được và thân chủ bắt đầu nhìn nhận vấn đề

này dựa trên việc thiết lập những mục tiêu. Nhà tham vấn sẽ cùng thân chủ quyết định xem cách nào có thể hướng tới những mục tiêu này. Điều này sẽ phụ thuộc phần lớn vào thực tế của mối quan hệ tham vấn, ví dụ: số lần gặp mặt, mong muốn của thân chủ và phụ thuộc vào định hướng lí thuyết của nhà tham vấn.

Để làm sáng rõ vấn đề của thân chủ từ những thông tin thu thập được, nhà tham vấn có thể mô hình hóa các mối quan hệ của thân chủ theo biểu đồ dưới đây để có giải pháp tác động vào ai trong các mối quan hệ ràng buộc - lệ thuộc và có ảnh hưởng tới các thân chủ và vấn đề của họ[1].

Ví dụ, có thể tóm tắt mối quan hệ của thân chủ theo tình huống và biểu đồ dưới đây như sau:

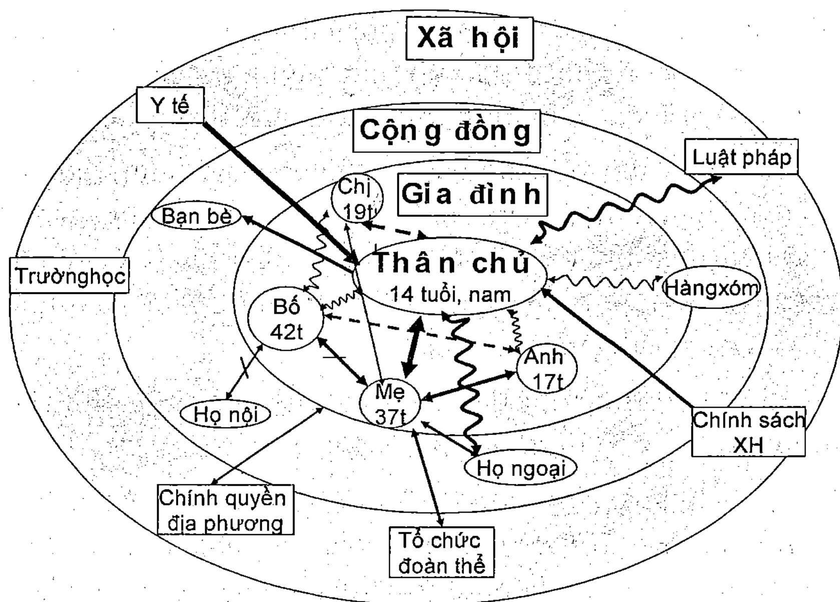
Tình huống: *Thân chủ là một em trai 14 tuổi, là con út trong một gia đình có 5 thành viên: bố, mẹ, anh và chị. Trong gia đình, thân chủ không được ai yêu quý ngoài người mẹ. Mẹ của thân chủ mới 37 tuổi, bà đối xử tốt với các con trong gia đình, đặc biệt là quan tâm tới thân chủ. Người bố 42 tuổi (mặc dù đã li hôn với mẹ nhưng vẫn sống trong một nhà). Người bố này thường có mâu thuẫn, xung đột với thân chủ, với chị gái và không quan tâm tới anh trai. Tóm lại, người bố không hề có tình yêu thương hay mối quan tâm tới các thành viên khác trong gia đình.*

Theo biểu đồ, thân chủ có một vài người bạn, em yêu quý họ nhưng không được đáp lại tình cảm này. Em không được họ hàng bên ngoại hay hàng xóm láng giềng yêu quý. Em cũng không có mối quan hệ gì với bên họ nội. Thân chủ đã bỏ học, em có rắc rối với pháp luật. Hiện em được hỗ trợ bởi chính sách của nhà nước, đặc biệt em luôn được chăm sóc bởi hệ thống y tế. Điều này khiến nhà tham vấn liên tưởng tới vấn đề bệnh tật mà em có thể mắc phải. Chính quyền và tổ chức đoàn thể có những quan tâm tới gia đình em...

---

[1] Dẫn theo Pamella Klein Pdhner (Nguyễn Việt Nga dịch), *Giới thiệu thực hành công tác xã hội*, tập bài giảng, 1998.

Biểu đồ sinh thái thân chủ



Các kí hiệu

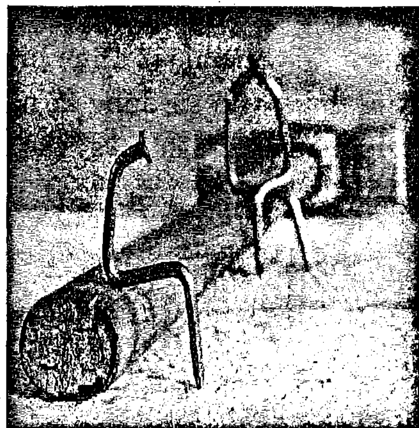
- Quan tâm, yêu thương, ⟷
- Bình thường ⟷
- Mâu thuẫn xung đột ∿∿∿
- Dửng dưng, không quan tâm ⇠ – – – ⇢
- Chết ⊗
- Li hôn ⟷ (một gạch chéo)
- Li thân ⟷ (hai gạch chéo)

Việc mô hình hóa các mối quan hệ của thân chủ giúp cho nhà tham vấn có thể lượng giá được vấn đề của thân chủ và đưa ra được chiến lược can thiệp nhằm cải thiện mối quan hệ của thân chủ với những người thân trong gia đình, cũng như xem xét sự hỗ trợ các dịch vụ xã hội mà thân chủ có thể được hưởng nhằm cải thiện tình trạng của thân chủ.

Trong tham vấn cá nhân, sau khi thu thập thông tin, mô hình hóa vấn đề của thân chủ, nhà tham vấn cùng thân chủ thảo luận về các giải pháp và xây dựng kế hoạch thực hiện. Với thân chủ là trẻ em, nhà tham vấn khi đưa ra các giải pháp cần có ý kiến của cha mẹ hoặc người giám hộ.

- *Giai đoạn 3: Lựa chọn giải pháp và xây dựng kế hoạch thực hiện*

Nhà tham vấn không nên đưa ra các giải pháp cho thân chủ. Trong trường hợp thân chủ không đủ khả năng đưa ra giải pháp thực hiện, nhà tham vấn gợi ý cho họ lựa chọn giải pháp qua việc cung cấp thông tin, hoặc giúp thân chủ xác định các nguồn hỗ trợ và những giới hạn để có được giải pháp phù hợp. Nhà tham vấn có thể gợi ý giải pháp như sau:



www.my.opera.com

- Một số người trong hoàn cảnh của anh họ đã làm như thế này.......(hay, họ đã liên hệ với..... để.....). Tuy nhiên đấy là giải pháp của họ. Là người trong cuộc anh biết rõ vấn đề của mình. Vì vậy chỉ có anh mới biết giải pháp nào là phù hợp với mình.

Khi thân chủ xác định một giải pháp nào đó, nhà tham vấn cùng thân chủ phân tích thế mạnh và mặt hạn chế của giải pháp. Cần tôn trọng giải pháp mà thân chủ lựa chọn, không nên bác bỏ bất cứ một quan điểm hay sự lựa chọn nào của thân chủ. Giúp thân chủ hiểu và phân tích được những thuận lợi và khó khăn của mỗi giải pháp lựa chọn mới là trách nhiệm quan trọng của nhà tham vấn. Ví dụ về việc giúp thân chủ tự phân tích lợi hại của một giải pháp:

- Như vậy là anh quyết định sẽ đi thử máu để kiểm tra khả năng lây nhiễm HIV. Theo anh những điểm lợi/hại nào anh sẽ có được nếu biết mình bị dương tính?

- Nếu anh không đi thử máu thì sẽ có lợi/hại nào?

Sau khi đã cùng thân chủ xem xét các giải pháp và lựa chọn được giải pháp tối ưu, nhà tham vấn giúp thân chủ đưa ra kế hoạch hành động để thực hiện giải pháp được lựa chọn; cùng thân chủ xây dựng mục đích, mục tiêu của kế hoạch hành động, như nhằm đạt đến cái gì? Thời gian bao lâu?... Các mục tiêu đưa ra phải lượng giá được. Các hoạt động phải khả thi, hợp với điều kiện và khả năng của thân chủ. Kế hoạch cần chỉ ra các nhiệm vụ cụ thể gắn với trách nhiệm ai thực hiện? Thực hiện bằng cách nào? Thời gian bao lâu? Nhà tham vấn sử dụng kĩ năng đương đầu, kĩ năng thông đạt để giúp thân chủ "dấn thân" vào kế hoạch của mình.

- Giai đoạn 4: Triển khai thực hiện giải quyết vấn đề

Đây là giai đoạn thân chủ phải hành động để thay đổi thực trạng. Thân chủ bắt đầu giải quyết những vấn đề đã được khám phá ở giai đoạn 3 mà cả thân chủ và nhà tham vấn đều đã xác định. Thân chủ cần hiểu rõ trách nhiệm của mình là tích cực tham gia giải quyết vấn đề của mình, bằng cách thực hiện kế hoạch đặt ra. Với việc sử dụng những kĩ năng tham vấn, như kĩ năng đương đầu, thách thức để giúp thân chủ khởi động dễ dàng, nhà tham vấn không làm hộ, không làm thay cho thân chủ, mà chỉ kiểm tra tiến trình thực hiện nhiệm vụ của thân chủ. Nếu nhà tham vấn làm thay thân chủ sẽ làm cho thân chủ trở nên phụ thuộc. Trong trường hợp thân chủ không có khả năng thực hiện, nhà tham vấn cần sử dụng kĩ năng làm mẫu để thân chủ trải nghiệm và làm theo, hoặc tìm kiếm sự trợ giúp từ các nguồn hỗ trợ bên ngoài cho thân chủ. Đôi khi nhà tham vấn cùng thân chủ xem xét lại mục tiêu, giải pháp đặt ra sao cho phù hợp với khả năng của thân chủ và điều kiện cho phép thành công. Quá trình triển khai thực hiện là một nhiệm vụ vô cùng khó khăn vì nó buộc thân chủ phải thay đổi thái độ, hành vi trước một thói quen đã được lập trình sẵn trong não. Để giúp thân chủ thay đổi cách cảm nhận; thay đổi cách suy nghĩ; giúp thay đổi hành vi, trong những tình huống căng thẳng khi thân chủ chưa đáp ứng được yêu cầu mới nhà tham vấn có thể sử dụng

lời nói đùa, nói hài hước với mục đích động viên thân chủ mà không gây áp lực thay đổi ở thân chủ.

Liên quan đến việc triển khai giải quyết vấn đề của thân chủ, trong một buổi thảo luận về kinh nghiệm làm trị liệu (2007) giữa Giáo sư Alain Savet, nhà tâm lí học lâm sàng người Pháp với cán bộ Khoa Tâm lí học, Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, ThS. Phạm Mạnh Hà đặt câu hỏi cho giáo sư:

- Điều gì xảy ra nếu thân chủ không làm theo cam kết với nhà tham vấn (có nghĩa là anh ta không làm gì để thay đổi)?

- Luôn có những thân chủ cố gắng để thay đổi hoàn cảnh của mình, cũng có những người không làm gì cả. Họ muốn thay đổi nhưng không hành động gì. Đó là quyết định của họ. Đạo đức nghề nghiệp không cho phép nhà tham vấn quyết định vấn đề của thân chủ, đặc biệt yêu cầu họ làm điều họ không muốn. Nhà tham vấn có thể thuyết phục thân chủ, nhưng không thể làm thay họ. Nếu thân chủ từ chối thay đổi thì đó là việc của họ. Điều này không có nghĩa là nhà tham vấn thất bại hay kém cỏi - Ý kiến của Giáo sư Savet.

Giai đoạn thân chủ triển khai thực hiện để giải quyết vấn đề phụ thuộc vào quan điểm tiếp cận vấn đề của nhà tham vấn. Theo Neukrug (1999), nếu nhà tham vấn được định hướng theo hướng tiếp cận nhân văn thì thân chủ được tự thúc đẩy để làm việc với những chủ đề đã được xác định mang tính nhân văn - hiện sinh (ví dụ như những vấn đề liên quan đến lòng tự trọng). Nếu nhà tham vấn theo hướng tiếp cận nhận thức/ hành vi, thì thân chủ sẽ làm việc một cách tích cực với sự thay đổi nhận thức và hành vi (ví dụ những lời tuyên bố như "Tôi thật vô dụng" sẽ được thay thế và những hành vi tự khẳng định được luyện tập). Còn nếu nhà tham vấn theo hướng tâm động học thì thân chủ sẽ khám phá những chủ đề đã được xác định trong buổi tham vấn (như những tác động trong quá khứ lên các mối quan hệ hiện tại). Khi thân chủ trải qua được các vấn đề của họ, họ trở nên sẵn sàng để thực hiện và kết thúc việc tham vấn.

Giai đoạn triển khai thực hiện để giải quyết vấn đề còn gọi là giai đoạn "dấn thân". Nhà tham vấn nên giúp thân chủ tham gia tối đa về công sức, thời gian, suy tư vào tìm kiếm nội lực để bắt tay vào giải quyết vấn đề. Nhà tham vấn giữ nghiêm túc về giờ giấc, trong những quyết định và có hợp đồng làm việc rõ ràng. Để thân chủ thay đổi hoặc thoát ra khỏi hoàn cảnh cụ thể, cần giao nhiệm vụ cụ thể cho thân chủ thực hiện khi ở nhà: làm gì? làm thế nào? Bắt đầu từ những công việc vừa tầm, từ nhỏ đến lớn; dễ đến khó, đơn giản đến phức tạp. Nhiệm vụ ở nhà giúp thân chủ biết quý thời gian, tôn trọng các buổi tham vấn và biết chịu trách nhiệm về việc thay đổi. Điều quan trọng là giúp họ thấy được sự nghiêm túc trong tham vấn. Nhà tham vấn luôn có đòi hỏi để thân chủ cố gắng thực hiện những cam kết ban đầu.

Thảo luận trường hợp

- Bạn sẽ nói gì nếu quyết định kết thúc quá trình tham vấn với khách hàng bởi vì bạn cảm thấy hoàn toàn chắc chắn rằng thân chủ không thể đạt được bất kì một tiến triển nào?

- Bạn sẽ làm gì nếu khách hàng của bạn phản đối việc kết thúc tham vấn mặc dù anh ta cũng biết rằng quá trình tham vấn này không thể làm thân chủ tiến bộ?

- Giai đoạn 5: Lượng giá và kết thúc

Có hai loại lượng giá trong tham vấn: Lượng giá thường xuyên và lượng giá khi kết thúc. Lượng giá thường xuyên được tiến hành trong suốt quá trình tham vấn, nhằm xác định kết quả đạt được sau mỗi giai đoạn. Lượng giá thường xuyên giúp cho thân chủ đi đúng vào vấn đề, tránh lan man. Nó như những điểm dừng để bước sang điểm kế tiếp. Nhà tham vấn nắm ý chính của vấn đề, kịp thời điều chỉnh, thay đổi giúp thân chủ cảm nhận tốt hơn tình huống của mình. Ngoài ra, lượng giá còn giúp kiểm tra lại xem nhà tham vấn và thân chủ có hiểu ý nhau không. Lượng giá tốt nhất là để thân chủ tự tóm lược, kiểm ý, xem họ có hiểu rõ vấn đề đúng, có nghe và nhớ những điều vừa thảo luận không.

Lượng giá kết thúc khi quá trình tham vấn đến giai đoạn kết thúc. Nhà tham vấn nên lưu ý đến những tiến bộ thân chủ đã đạt được để củng cố và tăng cường niềm tin nơi thân chủ. Nhà tham vấn cần nói để thân chủ biết là họ luôn được hỗ trợ, giúp đỡ khi cần thiết. Khi lượng giá cần thảo luận cùng thân chủ kết quả mà

họ đã đạt được: Họ đã học được gì? Nguồn lực nào giúp cho họ đạt được như vậy? Nếu thân chủ không hoàn thành được nhiệm vụ nào thì cần tìm ra nguyên nhân, mà không nên trách móc, cần chỉ ra được nhiệm vụ cần sửa chữa nếu cần thiết.

Theodore P. Remley, luật sư Trường Đại học Tổng hợp Mississppi (Hoa Kỳ) trong bản hợp đồng tham vấn của mình đã viết rằng: Khi khách hàng hoàn toàn kiểm soát được bản thân thì đây cũng là thời điểm để kết thúc những quan hệ tham vấn. Và đây cũng là thời điểm để kết thúc hợp đồng tham vấn. Tham vấn thành công nghĩa là khách hàng cảm thấy rằng họ có thể đương đầu, đối mặt được với những thử thách trong cuộc sống sau này mà không cần sự can thiệp của nhà tham vấn. Kleinke (1994) chỉ ra một số biểu hiện về sự trưởng thành của thân chủ, như sự giảm thiểu hoặc mất các triệu chứng; có khả năng hiểu biết và giải quyết nan đề nếu nó tái phát; cảm thấy yêu đời, nhiệt tình làm việc và có hiệu quả; không còn dựa vào sự giúp đỡ của nhà tham vấn.

Như vậy, khi thân chủ bắt đầu thấu hiểu vấn đề của mình thì có rất ít lí do để tiếp tục cuộc tham vấn. Ward (1984) cho rằng tham vấn là một trong số ít những mối quan hệ thân thiết, gắn bó nhưng lại bị kết thúc khi hết thời hạn. Điều này có nghĩa là thân chủ và nhà tham vấn sẽ phải trải qua cảm giác mất mát khi chia tay. Để tránh tình trạng rơi vào hẫng hụt, bịn rịn có thể xảy ra, trước khi kết thúc quá trình tham vấn, nhà tham vấn nên nới lỏng mối quan hệ với thân chủ theo cách dãn rộng số lần gặp gỡ với thân chủ. Ví dụ, nếu như trước đây mỗi tuần thân chủ gặp nhà tham vấn một lần thì nhà tham vấn sẽ hẹn gặp thân chủ 2 tuần một lần, rồi 3 tuần một lần, hay 2, 3 tháng một lần, sau đó 6 tháng một lần... Đôi khi nhà tham vấn cũng rơi vào cảm giác hẫng hụt khi kết thúc mối quan hệ tham vấn. Sự hụt hẫng này có thể do mối quan hệ thân thiết trong suốt thời gian dài làm việc cùng nhau giữa nhà tham vấn và thân chủ; có thể do nhà tham vấn cảm thấy chưa giúp gì được cho thân chủ nên muốn níu kéo thêm thời gian, hoặc có thể nhà tham vấn chưa tin tưởng vào khả năng tự đương đầu của thân chủ. Trong tình huống này, nhà tham vấn dành chút thời gian để tự xem xét khía cạnh nhạy cảm của mối quan hệ với thân chủ, tham khảo ý kiến của các nhà giám sát hay chia sẻ với các đồng nghiệp là việc làm cần thiết.

Goodyear (1981) cho rằng việc chấm dứt nên là một tiến trình từ từ để thân chủ và nhà tham vấn có thời gian đối phó với sự mất mát liên quan và thảo luận xem họ có đạt được những mục tiêu đã định hay không. Vì nhiều vấn đề có thể mang theo chúng nhiều gánh nặng về cảm xúc nên nhiều thân chủ sẽ cố gắng phòng vệ hoặc chống lại quá trình chấm dứt. Điều này có thể xảy ra theo nhiều cách:

1. Thân chủ có thể sẽ khăng khăng rằng họ cần thêm thời gian để làm việc về (các) vấn đề.

2. Những vấn đề mới có thể sẽ đột ngột nảy sinh.

3. Thân chủ có thể bắt đầu bỏ lỡ các buổi tham vấn với cố gắng tránh bàn về sự chấm dứt hoặc thậm chí bất ngờ kết thúc việc trị liệu.

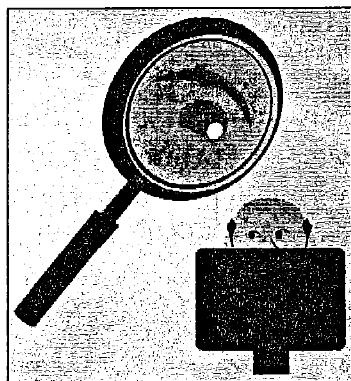
4. Thân chủ có thể sẽ đột nhiên trở nên tức giận nhà trị liệu với cố gắng tự đặt khoảng cách cho mình.

5. Thân chủ có thể sẽ vội vã kết thúc việc trị liệu (dẫn theo Neukrug, 1999).

Sự kết thúc mối quan hệ tham vấn sẽ là hợp lí khi thân chủ sẵn sàng nói về nó và bàn luận về cảm giác mất mát khi phải chia tay với nhà tham vấn. Hoặc khi thân chủ tổng kết lại được những thành công mà mình đã đạt được trong quá trình tham vấn và thân chủ biết rằng mình có thể quay lại gặp nhà tham vấn khi muốn.

- Giai đoạn 6: Theo dõi sau khi kết thúc

Nhà tham vấn có thể tạo dựng mối quan hệ xã hội với thân chủ sau khi chấm dứt mối quan hệ tham vấn. Tuy nhiên các quy điều đạo đức cảnh báo rằng sau 2 năm chấm dứt tham vấn nếu nhà tham vấn tạo dựng mối quan hệ với thân chủ, ngoài quan hệ tham vấn (ví dụ quan hệ tình cảm) thì phải có trách nhiệm kiểm tra một cách cẩn thận tình trạng của thân chủ và cung cấp tư liệu chứng minh rằng những quan hệ như thế không có bản chất lợi dụng - nếu nhà



www.vietcntt.com

tham vấn bị thân chủ kiện cáo. (Hiệp hội Tham vấn Hoa Kỳ, 1995a, Tiêu chuẩn A. 7. b).

Ở Việt Nam, việc sử dụng kết hợp những kĩ năng tham vấn với nhau và tương ứng với từng giai đoạn của một quá trình tham vấn là vấn đề chưa được quan tâm. Các ca tham vấn hiện nay do các cán bộ tham vấn Việt Nam tiến hành chưa hoạch định được phương pháp mà họ tác động lên thân chủ, xác định số lần gặp gỡ giữa thân chủ và nhà tham vấn trong giới hạn thời gian là bao lâu... Các cuộc tham vấn hầu như tự phát, thân chủ có vấn đề và đến gặp nhà tham vấn hay gọi điện cho nhà tham vấn có khi chỉ một lần, nếu tham vấn qua thư thì cũng rất hiếm khi hồi âm nên nhà tham vấn không thể tính toán đến giai đoạn tham vấn nào thì sử dụng kĩ năng nào.

II. LẬP HỒ SƠ ĐÁNH GIÁ BAN ĐẦU

Trước khi đưa ra cách thức giúp đỡ thân chủ nhà tham vấn cần thực hiện một đánh giá toàn diện ban đầu - Đánh giá được thực hiện sau vài buổi làm việc với thân chủ. Đó là một bản báo cáo cho phép nhà tham vấn thấu hiểu những vấn đề hiện tại của thân chủ, qua đó sử dụng các kĩ năng tham vấn và cùng thân chủ xem xét các chiến lược thích hợp, khả thi. Hồ sơ đánh giá ban đầu cần bao gồm những nội dung sau:

A. Những thông tin về thân chủ

1. Thông tin cá nhân

Những thông tin cá nhân như họ và tên, giới tính, ngày tháng năm sinh, là con thứ mấy, địa chỉ thường trú, trình độ văn hóa, nghề nghiệp...

2. Vấn đề hiện tại: Tình trạng vấn đề

Dấu hiệu khởi đầu, ví dụ bị chồng đánh, thi trượt đại học, người yêu bỏ... Tình trạng vấn đề là sự kiện xảy ra làm ảnh hưởng tới thân chủ, khiến thân chủ xin tham vấn. Nhà tham vấn cần xác định các triệu chứng ở thời kì toàn phát (ví dụ từ khi biết vợ ngoại

tình, thân chủ bắt đầu theo dõi vợ bằng mọi biện pháp và gia đình bắt đầu lục đục cãi vã nhau gây căng thẳng trong gia đình). Những thông tin như thời gian xuất hiện những triệu chứng ngoại tình, sự rối loạn gia đình, khả năng thích nghi với thực tế, nơi trợ giúp và kết quả - nếu có, tình hình hiện tại...

3. Lịch sử vấn đề: Những thông tin về con người thân chủ trong quá khứ, mối quan hệ của thân chủ với gia đình, chủ yếu là với cha mẹ, như tiểu sử bản thân thân chủ trong quá trình phát triển (từ tình trạng mang thai, sau sinh và tâm lí sức khoẻ của người mẹ; tình trạng bệnh tật, sức khoẻ của thân chủ; quá trình học tập và thích nghi xã hội của thân chủ; thái độ của thân chủ với các thành viên trong gia đình, các sự kiện quan trọng xảy ra với thân chủ liên quan đến giao tiếp và công việc....).

4. Hoàn cảnh gia đình: Vị thế và hoàn cảnh kinh tế gia đình; những thông tin liên quan đến các thành viên trong gia đình; xu hướng dạy dỗ con cái của cha mẹ; các sự kiện xảy ra trong gia đình có ảnh hưởng tới thân chủ và người thân...

5. Sức khỏe: Tình trạng sức khoẻ thể chất và sức khoẻ tâm lí hiện tại của thân chủ. Để đánh giá sức khỏe tâm thần của thân chủ đôi khi nhà tham vấn cần gửi thân chủ đến bác sỹ tâm thần để thăm khám – khi có nghi vấn.

6. Hoàn cảnh kinh tế văn hóa cộng đồng: Tiểu môi trường kih tế, văn hoá nơi thân chủ sống; những nguồn hỗ trợ từ cộng đồng hay chính sách xã hội mà thân chủ có thể được hưởng...

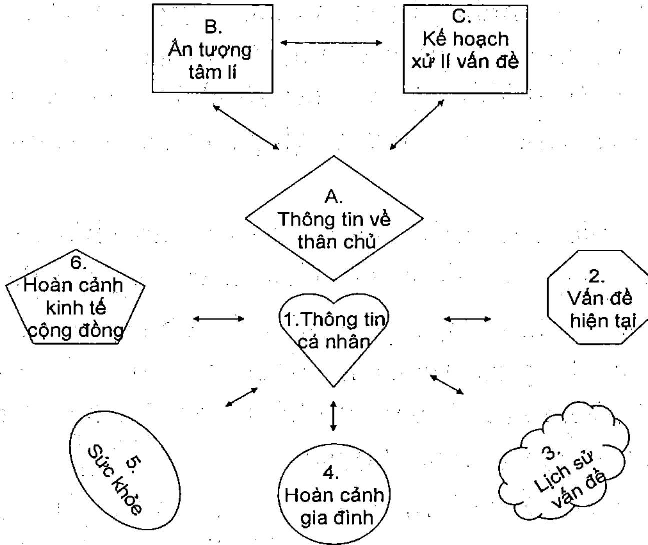
B. Ấn tượng tâm lí của nhà tham vấn

1. Những thông tin từ quan sát trực tiếp: Ấn tượng chung về thân chủ; những quan sát khi vãng gia, những lưu ý liên quan đến nan đề của thân chủ...

2. Kết quả thăm khám y khoa: Đánh giá của ý tế.

3. Kết quả đánh giá tâm lí: Kết quả của các chẩn đoán ban đầu qua các phương pháp (vẽ tranh, nặn đất, tâm kịch, sử dụng khay cát, trò chuyện...) và kết quả trắc nghiệm...

Sơ đồ đánh giá thân chủ ban đầu



C. Lên kế hoạch xử lí vấn đề

1. *Chẩn đoán:* Những khả năng và hạn chế của thân chủ (các đặc điểm tâm lí, các kỹ năng hành động và tác động ngoại cảnh ảnh hưởng tới thân chủ...).

2. *Kế hoạch xử lí:* Tác động như thế nào tới thân chủ, phương pháp tác động, thời gian dự đoán.

3. Đánh giá kết quả những thay đổi, theo dõi.

4. *Bản tổng kết đánh giá toàn bộ quá trình tham vấn*, những kiến nghị dự phòng; thời gian gặp lại...

Đây là phần việc thân chủ cần thực hiện để giải quyết vấn đề của mình. Tuy nhiên để thực hiện được nó nhà tham vấn cần thảo luận và hướng dẫn thân chủ xác định vấn đề, liệt kê giải pháp, cân nhắc những điểm lợi và bất lợi ở mỗi giải pháp, sau đó lựa chọn giải pháp tối ưu hơn cả và thực hiện chúng với những sự trợ giúp từ nhà tham vấn, các dịch vụ xã hội và người thân (nếu có thể).

III. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN XỬ LÍ TÌNH HUỐNG

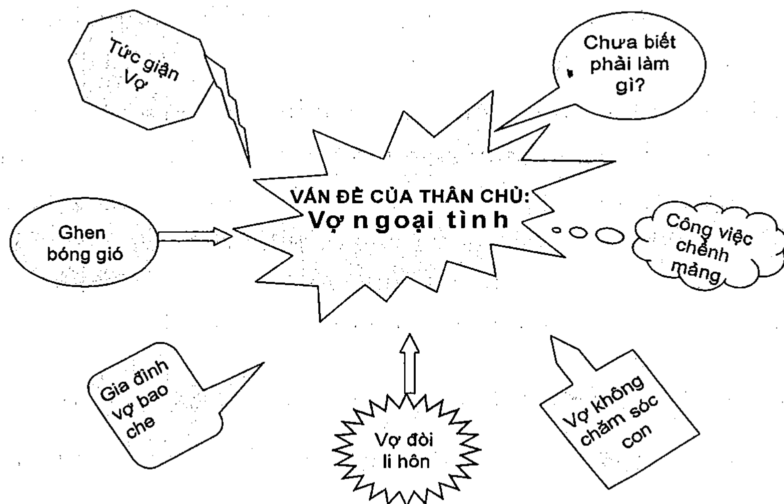
Triển khai thực hiện để giải quyết vấn đề, nó đòi hỏi một số bước sau:

Bước 1: Xác định vấn đề

- Thân chủ chỉ ra những hành vi mang tính triệu chứng và lập thành danh sách các triệu chứng. Nhà tham vấn hướng dẫn thân chủ hoàn thành một bản liệt kê những vấn đề, những lo lắng mà thân chủ thấy cần được giúp đỡ trước khi đến gặp nhà tham vấn.
- Nhà tham vấn giúp thân chủ sắp xếp, nhóm những thông tin thu được vào một số nhóm gọi là "nhóm có cùng chủ đề".
- Nhà tham vấn thảo luận cùng thân chủ những lo lắng và xem xét các hoạt động của thân chủ có theo mục tiêu đề ra và mang tính phát triển hay không và có phù hợp với hành vi theo chuẩn mực cộng đồng/xã hội hay không?

Ví dụ, thân chủ kể với nhà tham vấn về câu chuyện ngoại tình của vợ anh ta. Câu chuyện có khá nhiều tình tiết. Sau khi nghe, nhà tham vấn có thể hướng dẫn thân chủ liệt kê các thông tin, sự kiện. Sau đó xác định sự kiện nào là quan trọng nhất, sự kiện nào là nguyên nhân chính sẽ kéo theo sự kiện khác... Nhà tham vấn có thể sơ đồ hóa các sự kiện để giúp thân chủ nhìn thấy chúng một cách mạch lạc (có thể như sơ đồ dưới đây). Việc sắp xếp các sơ đồ nên theo nhóm vấn đề:

Xác định vấn đề của thân chủ



Ví dụ, *về phía thân chủ:* Giận vợ, ghen bóng ghen gió, công việc chểnh mảng và chưa biết xử lí thế nào.

Về phía vợ: Ngoại tình (theo thân chủ nói), không chăm sóc con cái, muốn li hôn.

Phía gia đình vợ: Bao che cho con gái...

Theo Dumont (1993), trong giai đoạn đầu tiên, càng sớm càng tốt, nhà tham vấn cố gắng thu thập một cách khái quát những trải nghiệm cảm xúc, niềm tin của thân chủ về những điều xảy ra và về bản thân. Chúng được thể hiện qua việc xác định các hành vi có vấn đề. Nhà tham vấn nên hỏi càng đầy đủ càng tốt về hành vi, suy nghĩ, cảm xúc, tâm trạng và tình trạng cơ thể của thân chủ. Ví dụ sợ nguy hiểm; ám ảnh lo âu, kém đương đầu; thiếu sinh lực, thiếu động cơ, sự suy ngẫm về gia đình và những lo lắng khác, sự kém tập trung, những mâu thuẫn với bạn cùng phòng, lo lắng về sự tự lập, sự phụ thuộc vào bạn trai, phụ thuộc vào sự chấp thuận của mẹ; sự cô lập, những mục đích không rõ ràng, sự lạm dụng của bạn trai, xung đột với bố; bất lực với bạn cùng phòng; khó ngủ, thiếu quả quyết trong công việc...

Bước 2: Phân tích vấn đề.

Yêu cầu thân chủ viết ra tất cả các vấn đề có thể gặp phải

Ví dụ: Giải pháp cho nguy cơ bỏ nhau. Yêu cầu thân chủ liệt kê những vấn đề mà thân chủ cho là nguy cơ ra giấy; thảo luận với thân chủ về những nguy cơ đó; đọc tài liệu, trò chuyện về nguy cơ đó; quan sát thực tế những ngườicó hoàn cảnh tương tự; thử trải nghiệm những nguy cơ.

Bước 3: Liệt kê các giải pháp có thể thực hiện với những thuận lợi và bất lợi trong mỗi giải pháp

Việc thảo luận với nhà tham vấn về những nguy cơ mà cá nhân cảm thấy, ví dụ, những nguy cơ của sự tan rã gia đình liên quan đến vị thế cá nhân của thân chủ, thiệt về tình cảm, kinh tế, vấn đề con cái... Những thuận lợi, khó khăn trong các tình huống này là gì?

Bước 4: Đánh giá các giải pháp và lựa chọn giải pháp tối ưu

Sau khi phân tích những điểm lợi hại, cần xác định giải pháp ít rủi ro nhất, giải pháp tốt hơn cả. Việc đánh giá và lựa chọn giải pháp cần nằm trong tính khả thi của cá nhân, như khả năng, điều kiện khách quan và chủ quan cho việc thực hiện, thời gian, nguồn lực...

Bước 5: Đưa ra những yêu cầu trợ giúp để giải quyết vấn đề

Cân nhắc từng bước với những yêu cầu trợ giúp bên ngoài, nhà tham vấn có thể giúp các thân chủ tìm kiếm các nguồn lực, các dịch vụ để họ thực hiện được các giải pháp của mình.

Bước 6: Lượng giá kết quả

Kiểm tra các giải pháp và việc thực hiện kế hoạch xem có cần sửa đổi hay bổ sung điều nào cho mục tiêu giải quyết vấn đề của cá nhân được hoàn thành.

IV. PHÂN TÍCH SỰ BIẾN ĐỔI TÂM LÍ TRONG QUÁ TRÌNH THAM VẤN/TRỊ LIỆU

Kathryn Geldard và David Geldard (2000) đã mô tả quá trình biến đổi nội tâm của thân chủ có rối loạn cảm xúc - gọi là Vòng xoắn ốc của sự biến đổi trị liệu[1]. Phỏng theo mô hình này chúng tôi minh họa về các giai đoạn biểu hiện những xáo trộn cảm xúc và hành vi chống đối ở trẻ với một trường hợp như sau:

"Cha của đứa trẻ mới qua đời. Trẻ đau khổ "muốn đi cùng cha", vì vậy nó không thiết sống. Người ta mời nhà tham vấn đến trò chuyện với đứa trẻ".

1. ***Trẻ bị xáo trộn tình cảm.*** Điều này thể hiện ở sự đau khổ do cái chết đột ngột của người bố, mà trẻ cứ cho rằng có nguyên nhân từ phía trẻ.

2. Trẻ đồng ý đến gặp nhà tham vấn nhờ giúp đỡ, ***trẻ hợp tác với nhà tham vấn***. Khi trẻ tiếp xúc làm việc với nhà tham vấn, nhà tham vấn cần giải thích cho trẻ hiểu tính chất và mục đích của tham vấn. Sử dụng các kĩ năng để tiếp xúc tốt với trẻ (vì thân chủ là trẻ em nên có thể cần các liệu pháp trò chơi để có sự hợp tác của trẻ), qua đó hiểu trẻ.

---

[1] Kathryn Geldard & David Geldard (Nguyễn Xuân Nghĩa và Lê Lộc dịch), *Công tác tham vấn trẻ em - Giới thiệu và thực hành* - Tập 1, NXB ĐH Mở bán công Thành phố Hồ Chí Minh, 2000.

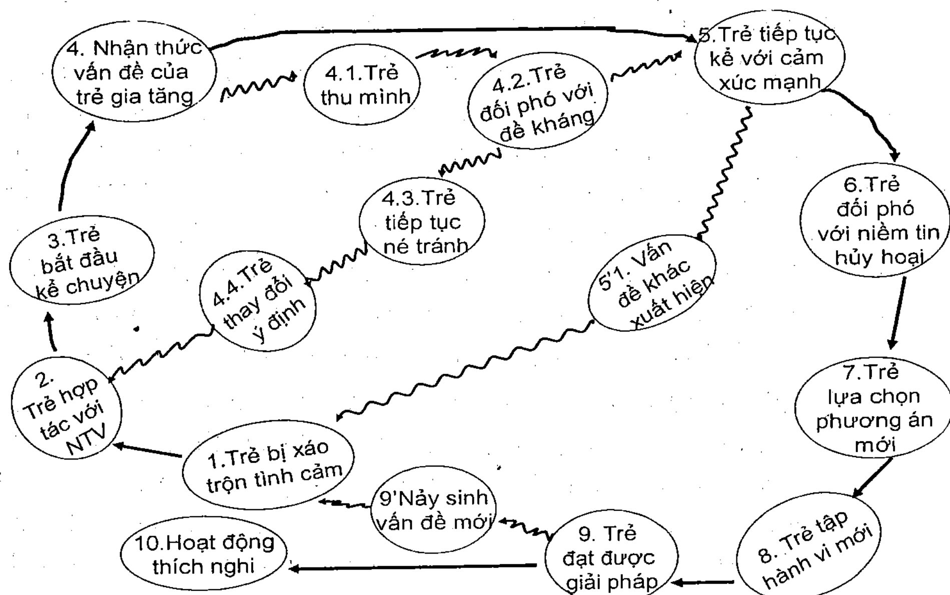
3. ***Trẻ bắt đầu thuật chuyện của mình.*** Trò chuyện với nhà tham vấn, trẻ kể chuyện về người cha trong gia đình. Những kỉ niệm giữa hai bố con có liên quan đến những người khác trong gia đình, những điều tốt đẹp. Bằng kĩ năng lắng nghe, đặt câu hỏi, thấu cảm những cảm xúc được lắng xuống, trẻ kể về những chuyện xảy ra trước khi ông ấy mất, kể nhiều hơn...

4. ***Nhận thức của trẻ về các vấn đề của mình gia tăng.*** Khi câu chuyện gia tăng với nhiều tình tiết mới, đây có thể là lúc trẻ bắt đầu cảm thấy bất ổn khi nói về mình hay về cha mình. Ví dụ, trẻ không muốn nhắc đến những quá khứ liên quan đến cha mẹ mình. Sự chống đối vô thức đã ngăn cản không cho trẻ bày tỏ những xung đột, sự phẫn uất bị đè nén bên trong bộc lộ ra ngoài. Đây là giai đoạn quan trọng của quá trình tham vấn bởi lúc này trẻ ý thức về các sự kiện xảy ra với các cảm xúc thực.

Thông thường thân chủ phải đương đầu với các cảm xúc mạnh, những suy nghĩ lệch lạc. Để trốn thoát những tình cảm, ý nghĩ không hay, ở thân chủ có thể xuất hiện các cơ chế tự vệ cái tôi vô thức. Đa phần thân chủ sẽ né tránh thảo luận bất cứ điều gì gây ra đau đớn bằng cách giữ im lặng, đi lệch vấn đề hoặc thu mình, đối phó với sự đề kháng. Với những vấn đề đau đớn rất hiếm khi thân chủ trở nên ồn ào, hung hãn. Ở giai đoạn này nếu nhà tham vấn ép thân chủ đương đầu trong khi thân chủ chưa sẵn sàng thì chỉ làm tăng lên mức độ lo âu của thân chủ. Điều này có thể dẫn đến sự chấm dứt giao tiếp có ý nghĩa. Mặt khác, gặp khi thân chủ bế tắc, nhà tham vấn cũng không nên làm ngơ, "cho qua". Nhà tham vấn cần nhận diện được tính chất của sự phòng vệ, đề kháng để phản hồi thấu cảm với thân chủ. Ví dụ, nhà tham vấn có thể nói: "*Khi chúng ta sợ (ta đau đớn về..., ta buồn về........), ta thường không muốn nhắc tới chuyện đó, ta chỉ muốn quên nó đi v.v...*". Cách thấu cảm như vậy thường làm cho thân chủ cảm thấy an tâm, cảm thấy được thông cảm, vì vậy có thể thân chủ lại muốn tiếp tục. Khi trẻ đã *thu mình, đi chệch hướng và có biểu hiện qua các cơ chế tự vệ cái tôi khác nhau, đề kháng*. Như vậy tiến trình tham vấn bị "giật lùi" (thể hiện qua 4.1, 4.2). Lúc này có thể trẻ tiếp tục đối phó với sự đề kháng, né tránh.v.v... Khi trẻ tiếp tục né tránh (4.3, 4.4), nếu được nhà tham vấn hỗ trợ tích cực, trẻ sẽ thay đổi ý định và lại hợp tác với nhà

tham vấn (quay lại giai đoạn 2) để tiếp tục kể chuyện của mình (giai đoạn 3).

Sơ đồ: Các giai đoạn biểu hiện những xáo trộn cảm xúc trong tiến trình giúp đỡ thân chủ



Nếu nhà tham vấn phát hiện và lí giải được sự chống đối, sự đề kháng đó và giúp thân chủ đối mặt được với sự thật nào đó thì nhận thức của thân chủ về các vấn đề được gia tăng, thân chủ sẽ tiếp tục thuật chuyện.

5. Trẻ tiếp tục thuật chuyện của mình và tiếp xúc với các cảm giác mạnh này

Nếu trẻ đối phó được với sự đề kháng, trẻ sẽ tiếp tục quá trình tham vấn. Nếu trẻ không đương đầu được với các cảm xúc mạnh này thì các vấn đề mới xuất hiện. Những vấn đề này lại gây những xáo trộn về tình cảm ở trẻ. Nhà tham vấn lại phải bắt đầu với những vấn đề mới (5.1. vấn đề khác xuất hiện, trong khi vấn đề cũng trẻ chưa đối phó được). Lưu ý, khi tham vấn với thân chủ là trẻ em, có thể có sự chuyển vai tích cực hoặc tiêu cực lên nhà tham vấn do nhầm tưởng nhà tham vấn là nhân vật trong câu chuyện của thân chủ. Sự chuyển vai thường bị ảnh hưởng từ vai trò giới tính: Nhà tham vấn nam trong vai trò của người đàn ông, còn nhà tham vấn nữ trong vai trò của bà, mẹ, vợ (tốt hoặc xấu).

Nhà tham vấn cần có kĩ năng nhận diện vấn đề để giúp thân chủ ý thức về sự chuyển vai này.

6. Quá trình tham vấn sẽ tiếp tục theo giai đoạn tiếp theo, lúc này ***trẻ đối phó với những niềm tin sai lệch, hủy hoại.*** Những niềm tin sai lệch như: tôi thật vô dụng nên không ai yêu tôi; tôi là đứa trẻ xấu xí, không dễ thương; rằng người lớn hay thất hứa; rằng muốn tồn tại ở trên đời này được thì phải biết tranh dành v.v... Xây dựng cho thân chủ niềm tin ngược lại bằng việc cung cấp bằng chứng, cung cấp cứ liệu cho thấy những điểm mạnh của thân chủ để nâng cao lòng tự trọng cho thân chủ, để loại bỏ niềm tin tiêu cực. Ví dụ khi một đứa trẻ cứ tin rằng chị nó bị trượt đại học là do nó chưa giúp đỡ cho chị nó làm các việc vặt trong nhà. Đây là niềm tin không đúng. Nhà tham vấn có thể hỏi: Vì sao em biết chị gái của em bị trượt đại học là do em? Nếu em trượt đại học thì đó là do lỗi của em hay lỗi của người khác".

Kathryn Geldard và David Geldard (2000) xác định các bước thách thức niềm tin sai lệch như sau:

- Nhà tham vấn phản hồi lại niềm tin sai lệch của thân chủ.
- Giúp thân chủ xem xét niềm tin ấy đến từ đâu.
- Khám phá cách suy nghĩ, lập luận niềm tin đó của thân chủ.
- Giúp thân chủ tìm kiếm niềm tin thay thế.
- Giúp thân chủ lưu tâm đến những thông tin khó chịu.
- Giúp thân chủ xác định ai là người chịu trách nhiệm về hành vi nào?
- Giúp thân chủ thay thế niềm tin không phù hợp bằng niềm tin phù hợp.

7. ***Trẻ xem xét khả năng lựa chọn, xây dựng lại các mối liên hệ, xác định thay đổi hành vi***. Việc nhà tham vấn chỉ ra được chính xác các ưu điểm của trẻ hay loại bỏ các niềm tin sai lệch, niềm tin hủy hoại ở trẻ giúp cho trẻ bước vào giai đoạn mới - giai đoạn tìm kiếm và lựa chọn các phương án hành động mới.

Khi lựa chọn hành vi, cần để cho thân chủ lường thấy các mặt được và hạn chế của phương án lựa chọn. Thân chủ cần lường thấy được những khó khăn có thể có trong việc tạo lập những mối liên hệ mới.

*8. **Trẻ tập dượt và thể nghiệm các hành vi mới.*** Nhà tham vấn giúp trẻ phát triển các kĩ năng xã hội thông qua các trò chơi sắm vai và thực hiện các phiếu kiểm tra nhận thức.

*9. **Trẻ đạt tới sự quyết tâm và thực hiện các hoạt động thích nghi***. Trẻ bộc lộ công khai suy nghĩ và cảm xúc của mình, tự giải quyết các mối quan hệ của mình.

Nhìn vào sơ đồ trợ giúp chúng ta thấy những biểu hiện chống đối vô thức do thân chủ không đương đầu được với sự thật và sự xuất hiện các cơ chế phòng vệ ở thân chủ diễn ra thường xuyên khiến nhà tham vấn mất nhiều thời gian và trí tuệ để giúp thân chủ vượt qua được các cảm giác bất ổn để nhìn vấn đề như nó vốn có, qua đó lựa chọn giải pháp và thực hiện để củng cố hành vi mới.

V. CÔNG TÁC GIÁM SÁT TRONG THAM VẤN

1. Khái niệm giám sát trong tham vấn

Giám sát (hay đôi khi còn gọi là huấn luyện, kiểm huấn) là một hoạt động trợ giúp cho các nhà tham vấn mới vào nghề, các chuyên gia hay các sinh viên cuối khóa nhằm mục đích giúp đỡ họ ngày càng vững vàng hơn. Trong quá trình trợ giúp, nhà giám sát tập trung vào việc giúp cho các nhà tham vấn sử dụng năng lực của họ hiệu quả hơn để dần tiến tới sự độc lập trong công việc.

Giám sát được xem là một loại hình tư vấn đặc biệt. Có thể nói nôm na công việc của người giám sát như sau: Tôi (nhà giám sát) và bạn (nhà tham vấn) đang nói về họ (thân chủ của bạn) với mục đích nâng cao kiến thức, kĩ năng để bạn giúp đỡ thân chủ của mình tốt hơn.

Như vậy, giám sát là một loại tư vấn trong đó thân chủ (là các nhà tham vấn chưa được

> *Khi làm việc với tư vấn viên giám sát ở cơ sở tôi nhận ra mình chưa thể hiện nhiều sự thấu cảm với thân chủ. Nếu được tiến hành lại ca tham vấn đó tôi sẽ sử dụng kĩ năng thấu cảm nhiều hơn để thân chủ có cảm giác được chia sẻ sâu hơn vào những nỗi đau và mất mát của họ. Qua giám sát tôi nhận ra được rằng khi tóm tắt vấn đề của thân chủ tôi nói còn dài làm thân chủ khó nắm được vấn đề chính mà họ cần tập trung suy ngẫm.* (HTH, K49, 2007)

hành nghề độc lập) tham khảo ý kiến người giám sát để nâng cao khả năng làm việc với thân chủ của mình. Hay nói cách khác: giám sát là một mối quan hệ liên cá nhân sâu sắc, trong đó một người được chỉ định để tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển năng lực tham vấn của một người hoặc nhiều người khác (Loganbill, Hardi và Delworth, 1982).

Hiệp hội Giáo dục và Giám sát Nhà tham vấn (ACES) của Hoa Kì khẳng định rằng việc giám sát phải luôn diễn ra trong suốt sự nghiệp của một nhà tham vấn và không dừng lại trước bất cứ trình độ giáo dục, bằng cấp hoặc là thành viên của bất cứ tổ chức nghề nghiệp nào thuộc nhà nước hay tư nhân (như các trung tâm sức khỏe tâm thần cộng đồng, bệnh viện, trường học, các nhóm hay tổ chức tham vấn ứng dụng chuyên biệt).

Theo định nghĩa của Hiệp hội Giáo dục và Giám sát Nhà tham vấn, nhà giám sát trong tham vấn là những nhà tham vấn được bổ nhiệm trong phạm vi trường đại học hoặc tổ chức thực hành tham vấn (mang tính pháp lý) để quan sát trực tiếp công việc chuyên môn của các nhà tham vấn. Nhà giám sát cũng có thể là những người chịu trách nhiệm giám sát các sinh viên thực tập tham vấn trong thời gian thực tập nghề, hoặc giám sát cho các nhà tham vấn đang muốn có chứng chỉ hành nghề cấp quốc gia và họ cũng cung cấp sự giám sát cho các tổ chức bên ngoài.

Giám sát không phải là:

- Trị liệu tâm lý
- Tham vấn
- Phán xét bản thân nhà tham vấn
- Kiểm soát công việc của nhà tham vấn
- Có tính bằng hữu
- Chê trách lỗi của nhà tham vấn
- Đánh giá phẩm chất, năng lực tốt xấu của nhà tham vấn để sắp xếp vị trí làm việc
- Chỉ dành cho nhà tham vấn mới vào nghề
- Chỉ vì lợi ích của tổ chức

Nhà giám sát có nhiều vai trò và trách nhiệm, bao gồm việc đảm bảo quyền lợi của thân chủ; khuyến khích nhà tham vấn tuân theo các tiêu chuẩn đạo đức, pháp lí và nghề nghiệp và duy trì nghiêm túc khi làm việc với thân chủ của họ; kiểm soát việc thực hiện các biện pháp làm việc với thân chủ của các nhà tham vấn; quan sát sự phát triển chuyên môn của người được giám sát và đánh giá sự trưởng thành của họ (ACES, 1995).

Vai trò của nhà giám sát là chú ý một cách chính xác những cảm xúc và suy nghĩ của người được giám sát và khi thích hợp, đặt những câu hỏi chính để làm sâu sắc hơn buổi giám sát. Nhà giám sát tốt phải thấu cảm, linh hoạt, trung thực và cởi mở. Những nhà giám sát tốt am hiểu sâu về tham vấn, có những kĩ năng nhận thức về thân chủ tốt và là một người giải quyết vấn đề tốt. Một nhà giám sát có kiến thức và kĩ năng tốt trong giám sát vẫn có thể làm việc không hiệu quả nếu họ không thể xây dựng một mối quan hệ tốt, mối quan hệ nghề nghiệp với người được giám sát. Ngược lại, nhà giám sát có thể nhận ra khả năng tạo dựng mối quan hệ tham vấn của người được giám sát (nhà tham vấn) với thân chủ của anh ta như thế nào qua việc người được giám sát thiết lập mối quan hệ với nhà giám sát.

Vậy, ai là người được giám sát? Aces (1995) cho rằng người được giám sát là những nhà tham vấn đang được đào tạo trong các chương trình đại học ở bất cứ trình độ nào, những người đang làm việc với thân chủ trong các môi trường ứng dụng là một phần của chương trình đào tạo đại học của họ, và các nhà tham vấn đã hoàn

Việc làm rất ý nghĩa đối với tất cả chúng tôi trong thời gian thực tập tại dự án chat của CIHP là việc viết báo cáo thực tập giữa kỳ. Sau hai tuần làm việc, chúng tôi viết một báo cáo nêu lên những gì đã học được, làm được, chưa làm được, còn gặp khó khăn gì và nêu đề xuất để có sự điều chỉnh trong cách thức làm việc từ cả hai phía ở hai tuần sau. Những người hỗ trợ có nhận xét, đánh giá những điểm mạnh, những điểm cần cố gắng của từng sinh viên. Việc làm này giúp chúng tôi trong thời gian thực tập còn lại làm việc có hiệu quả cao hơn.

(Thảo luận với nhóm thực tập tham vấn tại CIHP, 2007)

thành chương trình đào tạo chính thức và được mời làm việc trong các môi trường ứng dụng tham vấn.

Theo định nghĩa của Hiệp hội Giáo dục và Giám sát Nhà tham vấn, người được giám sát là những người đang được đào tạo để trở thành nhà tham vấn trong các trường đại học ở bất kì trình độ nào mà họ đang làm việc với các thân chủ trong các tổ chức ứng dụng như một phần của chương trình đào tạo của họ, và các nhà tham vấn đang làm việc cho các tổ chức tham vấn.

Tiêu chuẩn cho một nhà giám sát theo quy định của Hiệp hội Giáo dục và Giám sát Nhà tham vấn Hoa Kì bao gồm những yêu cầu như:

- Tốt nghiệp đại học ngành tham vấn.

- Có quá trình làm việc thành công (được chứng nhận) trong vai trò là nhà tham vấn.

- Có chứng chỉ của một trong các tổ chức sau: chứng chỉ của bộ giáo dục; giấy phép hành nghề của nhà nước với vai trò nhà tham vấn, chứng chỉ nhà tham vấn quốc gia, chứng chỉ lâm sàng nhà tham vấn sức khỏe tâm thần, chứng chỉ nhà tham vấn nghề.

- Tốt nghiệp các khóa đào tạo giám sát tham vấn, bao gồm các khóa đào tạo chuyên môn, hội thảo, khóa thực hành giám sát.

- Tiếp tục học tập chuyên sâu về lí thuyết và thực hành giám sát; các hoạt động nghiên cứu về lí thuyết và thực hành giám sát.

Giáo sư Shoshana D. Kerewsky (Đại học Oregon, Mỹ) cho rằng sinh viên khi được giao cho làm việc với thân chủ đều rất lo lắng không biết mình phải làm thế nào, mình làm theo cách nào mới đúng, mình có làm tổn thương thân chủ không...? Do đó, sinh viên cần phải có người giám sát để đảm bảo cho họ giúp được thân chủ một cách đúng đắn, phù hợp luật pháp và đạo đức hành nghề. Thông thường chỉ sinh viên tốt nghiệp rồi (họ đang học chương trình thạc sĩ) mới được hưởng hỗ trợ giám sát, nhưng một số trường có chương trình hỗ trợ giám sát cho sinh viên chưa tốt nghiệp.

Để nhà tham vấn (người được giám sát) tránh rơi vào cảm giác bị chất vấn bởi người giám sát, E.D. Neukrug cho rằng người làm công tác giám sát tham vấn có thể sử dụng các câu hỏi sau trong buổi giám sát:

1. Bạn (nhà tham vấn) ước là bạn đã nói được điều gì với anh ta/ cô ta (thân chủ)?
2. Bạn nghĩ là anh ta/ cô ta sẽ phản ứng lại như thế nào nếu bạn đã nói như thế?
3. Liệu sẽ có những rủi ro gì trong việc nói những gì bạn muốn nói?
4. Nếu bây giờ bạn có cơ hội, bạn có thể nói như thế nào với anh ta/ cô ta về những gì bạn đang nghĩ và cảm thấy?
5. Liệu có bất kì suy nghĩ nào khác xuất hiện trong đầu bạn?
6. Bạn muốn người khác nhận thấy bạn như thế nào?
7. Những cảm xúc đó bạn có cảm nhận được trên một số bộ phận của cơ thể bạn không?
8. Liệu bạn có nhận thức được bất kì cảm xúc nào không? Cảm xúc đó có ý nghĩa đặc biệt nào với bạn không?
9. Bạn muốn anh ta/ cô ta nói gì với bạn?
10. Bạn nghĩ anh ta/ cô ta muốn gì từ bạn?
11. Anh ta/ cô ta có gợi cho bạn nhớ đến ai đó trong cuộc sống của bạn không?

Nhà tham vấn, đặc biệt là những người mới vào nghề, thường được nhà giám sát theo dõi và công việc của họ luôn được đánh giá. Vì vậy, ở một góc độ khác các nhà tham vấn thường rơi vào hoàn cảnh dễ bị tổn thương, dễ phòng vệ và đôi khi có sự chống đối ngầm hoặc công khai với người giám sát. Điều này phụ thuộc vào hàng loạt nhân tố, như: đặc điểm của người giám sát như: phong cách giám sát, tuổi tác, chủng tộc, thái độ về vai trò giới và giới tính, các vấn đề về quyền lực và những động lực của các mối quan hệ khác; phong cách cá nhân của người được giám sát; sự phù hợp giữa phong cách của nhà giám sát và nhà tham vấn và hàng loạt sự phòng vệ mà người được giám sát mang theo khi đến với mối quan hệ đó.

2. Các hình thức giám sát thực tập cơ sở

Việc giám sát sinh viên tốt nghiệp và nhà tham vấn đang hành nghề trong các ngành trợ giúp nhìn chung được điều hành bởi các giáo sư, và/hoặc các nhà tham vấn lành nghề được chỉ định. Hình thức giám sát được thực hiện qua các băng ghi âm, băng video hoặc các buổi tham vấn trực tiếp với phòng được

trang bị cửa sổ một chiều (để nhà giám sát hoặc những sinh viên khác quan sát). Đối với sinh viên thực tập, khi đóng vai là nhà tham vấn, họ có thể nhận được thông tin phản hồi ngay lập tức của người giám sát thông qua một cái điện thoại hay là một "cái máy ghi âm đặt trong tai".

Màn hình vi tính hướng về phía nhà tham vấn với bàn phím được đặt trên cạnh đối diện của tấm gương một chiều, nhà giám sát và/ hoặc các sinh viên cùng khoá (người quan sát ca thực hành có thể đánh máy thông tin phản hồi qua bàn phím đến máy tính, những thông tin sẽ được nhà tham vấn nhìn để điều chỉnh cuộc tham vấn của mình.

Sử dụng thư điện tử được xem là tiện lợi, vì nó tạo cơ hội cho người được đào tạo làm việc với nhà giám sát ở mọi nơi, mọi lúc. Viết phúc trình buổi tham vấn một cách cẩn thận, tỉ mỉ cũng là cách giúp cho các sinh viên đang trong giai đoạn thực tập có những thông tin xử lí sau các buổi tham vấn và giúp cho nhà giám sát quản lí được công việc của sinh viên.

Cách thức giám sát thay đổi theo sự tiến bộ của người được giám sát. Với những người lần đầu tiên thực hành trên thân chủ (dù thật hay sắm vai), người giám sát cũng hướng dẫn cho sinh viên như một quy trình để giúp sinh viên biết được cần phải làm gì với thân chủ. Khi sinh viên/ nhà tham vấn trẻ ít nhiều đã có những kinh nghiệm, thì sự chia sẻ với người giám sát thường tập trung vào vấn đề của thân chủ, cách thức nhà tham vấn tiếp cận với thân chủ, hay cách nhà tham vấn cảm nhận về công việc và kết quả thu được của mình. Người giám sát không chỉ giúp đỡ các nhà tham vấn nâng cao những kiến thức và năng lực tham vấn của họ, mà quan trọng hơn, các phẩm chất của người giám sát như sự tin cậy, an toàn, kín đáo, thông cảm... có thể giúp nhà tham vấn bộc lộ bản thân mà không sợ bị đánh giá.

3. Vấn đề giám sát thực hành tham vấn tại cơ sở

Để nâng cao kĩ năng thực hành tham vấn cho sinh viên K49, Khoa Tâm lí học, ĐHKHXHNV (2007), chúng tôi đã tổ chức đợt thực tập có giám sát của giáo viên dạy tham vấn (giám sát từ trường đại học). Các công đoạn của quá trình giám sát thực tập được thiết kế như sau: Để xác định cơ sở thực tập, giáo viên giám sát thực tập liên hệ các địa điểm thực tập có liên quan đến các

lĩnh vực tham vấn, như tham vấn qua mạng (phòng tham vấn Online, CIHP); Phòng tham vấn trực tiếp cho cá nhân và nhóm (Trường Trung cấp Kinh tế - Du lịch Hoa Sữa); Tư vấn qua điện thoại, thư (Công ty Tư vấn An Việt Sơn). Người giám sát thảo luận lịch trình thực tập với cơ sở, hỏi về các công việc cụ thể mà cơ sở đang làm và khả năng họ có thể giúp.

Việc xây dựng mục tiêu, kế hoạch thực tập chung, phân công sinh viên thực tập dựa theo nhu cầu của sinh viên, thông báo cho các cơ sở và nhận lại sự phản hồi từ cơ sở được giáo viên, sinh viên và chuyên gia tư vấn ở cơ sở bàn bạc, chuẩn bị kĩ lưỡng. Thực tế lịch thực tập tham vấn của sinh viên bị trải dài thời gian vì mỗi cơ sở chỉ làm việc 1 đến 2 buổi đối với từng em. Tuy nhiên, do sinh viên cảm thấy được học nghề thực sự nên cả nhóm thực tập đã có mặt tại cơ sở thực tập gần như suốt hè.

Trước khi xuống cơ sở thực tập, giáo viên giám sát dành 2 buổi hướng dẫn, cung cấp, bổ sung cho sinh viên những kiến thức và kĩ năng liên quan đến phần thực tập của họ ở cơ sở ; khuyến khích sinh viên làm việc ở nhà theo bài tập giáo viên yêu cầu, như: làm ca tham vấn và tự phân tích, đánh giá ca theo hướng dẫn của giáo viên.

Trong quá trình sinh viên thực tập, giáo viên giám sát làm việc với sinh viên tuần một buổi về tình hình thực tập trong tuần của sinh viên, như thảo luận những khó khăn mà sinh viên đã gặp phải khi vận dụng lí thuyết vào thực hành ở cơ sở; mở rộng kiến thức về tham vấn cho sinh viên; phản hồi ý kiến của sinh viên với cơ sở và ngược lại (nếu có vấn đề). Trong các buổi làm việc với sinh viên, chúng tôi đã sử dụng một số kĩ năng giám sát, trong đó chủ yếu vận dụng kĩ năng

> *Trong thời gian thực tập, chúng tôi có một số buổi trao đổi chuyên môn với người giám sát. Chúng tôi được giao nhiệm vụ về nhà chuẩn bị trước một ca thực hành trong đó có các vấn đề như: quá trình tư vấn, kĩ năng đặt câu hỏi, kĩ năng tóm tắt vấn đề, kĩ năng phản hồi, kĩ năng thấu cảm. Trong hai buổi làm việc trên ca này, chúng tôi cùng nhau nhìn lại quy trình tham vấn; cùng nhau thảo luận cách xây dựng một mô hình tham vấn mang lại hiệu quả nhất; cùng nhau xem lại các kĩ năng, sử dụng các kĩ năng đó khi nào thì mang lại hiệu quả...*
>
> (Báo cáo của sinh viên thực tập tham vấn K49, 2007).

hỏi và lắng nghe nhằm tăng cường cho sinh viên những kĩ năng làm việc độc lập với đối tượng và giúp cho sinh viên cảm nhận tốt hơn về cảm xúc của mình và của đối tượng, giúp sinh viên nâng cao khả năng khám phá vấn đề, khả năng thấu cảm và khả năng đương đầu với vấn đề mà họ muốn giúp đỡ v.v...

Vì sinh viên không phải là người có vấn đề tâm lí cần sự giúp đỡ của giáo viên giám sát, nên trong các buổi làm việc với sinh viên (thực chất là giám sát sinh viên thực tập), chúng tôi không quan tâm đến việc sinh viên cảm thấy thế nào về các vấn đề tâm lí của mình. Chúng tôi chỉ tập trung nói về vấn đề của đối tượng, về cách suy nghĩ, hành xử của sinh viên với đối tượng của họ. Có thể đưa ra một vài câu hỏi mà chúng tôi thường hỏi sau khi nghe sinh viên trình bày ca tham vấn:

- Bạn cảm thấy thế nào khi hỏi anh, chị ta như vậy?

- Trong trường hợp này, liệu ta có thể có cách nói khác?

- Nếu bạn được làm lại, bạn sẽ bắt đầu như thế nào?

- Xét về mức độ hài lòng, bạn sẽ cho mình bao nhiêu điểm trong ca này?

- Vậy những điểm chưa hài lòng là gì ? v.v... và v.v...

Trong trường hợp sinh viên hỏi chúng tôi về những kinh nghiệm cá nhân, chúng tôi thường nói: "Về việc này, có thể một số người họ làm thế này...., nhưng một số khác họ đã thành công khi làm thế kia..... Đây là những cách hành động phù hợp với họ. Còn chúng ta sẽ hành động theo cách của mình, chỉ các em mới biết phương án nào là tốt nhất cho mình". Những cách trò chuyện và hỏi như vậy đã gián tiếp nâng cao các kĩ năng làm việc của sinh viên với đối tượng mà sinh viên đang giúp đỡ. Về phía sinh viên, các em cũng thấy "thích thú" với cách làm việc này.

Trước khi kết thúc đợt thực tập, tất cả sinh viên phải gửi bản thu hoạch có nhận xét, đánh giá của mình (không phải là báo cáo thực tập) cho cơ sở thực tập. Các cơ sở thực tập cũng gửi các nhận xét về từng sinh viên với những điểm ưu và hạn chế của họ cho giáo viên và cho sinh viên tham khảo. Sau đó giáo viên giám sát thực tập, người hướng dẫn thực tập ở cơ sở và sinh viên có buổi đánh giá, thảo luận quá trình thực tập và quan trọng hơn là nghe trực tiếp sinh viên phản hồi về đợt thực tập (như ở CIHP), hoặc

sinh viên thảo luận cùng chuyên viên ở cơ sở, sau đó giáo viên giám sát và chuyên viên ở cơ sở thảo luận với nhau (như ở Phòng Tư vấn Tâm lí Hoa Sữa).

Bản báo cáo thực tập của sinh viên được viết dựa trên những gì sinh viên đã thu nhận được từ việc vận dụng lí luận vào thực tiễn, từ việc học thực hành những kĩ năng tham vấn và từ việc trình bày và tự đánh giá các ca tham vấn cụ thể mà sinh viên đã thực hiện, mà không cần trình bày các nghiên cứu lí luận. Vì vậy báo cáo cho phép giáo viên lượng hoá được mức độ lao động và hiệu quả thực tập của sinh viên.

Giám sát thực hành không chỉ được coi như một hình thức đào tạo nâng cao tay nghề cho những người đang học để trở thành nhà tham vấn, mà nó dành cho tất cả những người đang làm việc trong các tổ chức dịch vụ tham vấn. Như Giáo sư Shoshana D. Kerewsky (Đại học Oregon, Mỹ) trong buổi làm việc với cán bộ Khoa Tâm lí học ĐHKHXHNV) chia sẻ là bà đã được giám sát tham vấn trong 10,5 năm, nhưng bà vẫn thấy còn nhiều điều chưa biết, cần phải học hỏi thêm.

Hiện nay có nhiều ý kiến cho rằng các dịch vụ tham vấn hoạt động một cách tràn lan mà không chú ý đến việc "cân, đo, đong, đếm" chất lượng của dịch vụ. Thực tế ở Hà Nội, một số tổ chức hoạt động trên lĩnh vực tham vấn đã có giám sát chuyên môn từ "bên ngoài", như Phòng chat của CIHP, phòng thực hành trị liệu của Viện Tâm lí học, Công ty Tham vấn Share, Trung tâm Tham vấn hỗ trợ Tâm lí - Giáo dục và Phát triển Cộng đồng, phòng tham vấn của trường PTTH DL

> *Chúng tôi trao đổi về các vấn đề trong hai thư đã làm buổi đầu tiên, những khó khăn khi thực hiện trả lời thư. Người giám sát đánh giá, nhận xét cụ thể từng điểm mạnh, điểm yếu của từng thư và những điều còn thiếu phải bổ sung. Trong buổi làm thư này, cả hai bên đều thẳng thắn và cởi mở trao đổi mọi vấn đề, tôi đã mạnh dạn đưa ra những ý kiến, nhận định cũng như những thắc mắc của bản thân. Và như vậy, ở những buổi sau cầm lá thư trên tay tôi cảm thấy đỡ bỡ ngỡ hơn rất nhiều, tôi đã biết mình sẽ phải làm gì khi tiến hành trả lời thư. Song, tôi vẫn còn gặp khó khăn trong việc định hình bố cục thư trả lời, không biết nên đưa vấn đề gì nói trước, vấn đề gì nói sau.*
>
> (MKP, K49, thực tập tại CIHP, 2007)

Đinh Tiên Hoàng v.v... Các cơ sở này có thể thuê chuyên gia giám sát từ bên ngoài, hoặc được các chuyên gia giám sát giúp đỡ theo kiểu "từ thiện". Thực tế có rất ít cơ sở thực hiện hoạt động giám sát và hoạt động giám sát chưa thực sự thường xuyên và đều đặn. Tuy nhiên, việc các cơ sở đang hướng tới sự chuyên nghiệp hóa trong công việc của mình bằng sự kiểm soát chính thức chất lượng của hoạt động tham vấn "từ bên ngoài" bởi những người được gọi là "chuyên gia" cho thấy xu hướng của các nhà tâm lí học Việt Nam là đang muốn đi đến "thế giới của nhà tham vấn chuyên nghiệp". Đây là tín hiệu của sự bảo vệ chân chính uy tín của nghề trợ giúp tâm lí.

Một số hình thức giám sát thường được thực hiện tại các cơ sở Việt Nam là: 1/ Giám sát trực tiếp trên ca. Chuyên gia giám sát theo dõi trực tiếp công việc của một nhóm, khi ai đó gặp khó khăn chuyên gia giúp đỡ ngay. 2/ Giám sát gián tiếp qua điện thoại (trực tiếp hoặc gián tiếp). Với hình thức tham vấn qua mạng, như chat, khi các nhân viên gặp ca khó họ có thể gọi điện cho chuyên gia, thường là các bác sĩ về sức khỏe sinh sản, và họ nhận hướng dẫn giải đáp ngay. 3/ Chuyên gia giám sát có thể làm việc riêng với từng tham vấn viên, hoặc cả nhóm sau ca tham vấn của họ. Bằng các kĩ năng giám sát, các chuyên gia có thể nâng cao được kiến thức, kĩ năng cho các nhà tham vấn trẻ hoặc cho sinh viên thực tập cuối khóa.

Trắc nghiệm: Sự hiểu biết của bạn về giám sát tham vấn

(Khoanh tròn vào câu tương ứng)

1. Đ **S** *Tất cả tham vấn viên phải được hỗ trợ giám sát ca.*

2. Đ **S** *Giám sát tham vấn giống với tham vấn*

3. Đ **S** *Cung cấp giám sát tham vấn là cung cấp những lợi ích trực tiếp cho tham vấn viên và lợi ích gián tiếp cho khách hàng.*

4. Đ **S** *Giám sát tham vấn không cần các kỹ năng.*

5. Đ **S** *Giám sát tham vấn không cần kế hoạch và sự chuẩn bị trước.*

6. Đ **S** *Giám sát tham vấn phải là một chuyên gia có vị trí cao hơn người quản lý giám sát.*

7. Đ **S** *Cả giám sát viên và quản lý giám sát phải tham gia tích cực trong công việc giám sát.*

8. Đ **S** *Giám sát tham vấn có liên quan đến công việc hành chính.*

9. Đ **S** *Có nhiều phương pháp sử dụng trong giám sát tham vấn.*

10. Đ **S** *Giám sát* tham *vấn đóng vai trò quan trọng trong việc giảm thiểu hành vi tự phát của nhà tham vấn.*

CÂU HỎI ÔN TẬP CHƯƠNG 7

Câu 1: Phân tích mô hình tham vấn tiếp cận từ góc độ thân chủ và mô hình tham vấn tiếp cận từ góc độ nhà tham vấn.

Câu 2: Hãy phúc trình bản hồ sơ đánh giá ban đầu vấn đề của thân chủ.

Câu 3: Phân tích sự biến đổi tâm lí của thân chủ trong quá trình tham vấn/trị liệu.

Câu 4: Trình bày công tác giám sát trong hoạt động tham vấn.

CHƯƠNG 8

LUYỆN THỰC HÀNH THAM VẤN TÂM LÍ

Các nhân viên ở phòng tham vấn đã giúp tôi nhận ra một số hạn chế của mình khi thực hành làm việc với thân chủ, như giọng nói của tôi chưa thực sự tự tin. Điều này sẽ làm cho thân chủ khó đặt niềm tin vào tôi. Một hạn chế khác mà tôi mắc phải là còn cười một cách không ý thức trong khi lập hồ sơ tâm lí cho các thân chủ là học sinh. Điều này có thể làm cho thân chủ cảm thấy không thoải mái nếu trong lòng họ đang có chuyện buồn và làm giảm tính nghiêm túc khi tham vấn. Còn rất nhiều điều khác nữa mà chỉ thông qua thực hành tôi mới nhận biết được bản thân mình và cảm nhận nghề tham vấn đòi hỏi sự thành thạo về kĩ năng và thái độ như thế nào.

(HTH, K49, sinh viên thực tập tại Phòng Tham vấn Hoa Sữa)

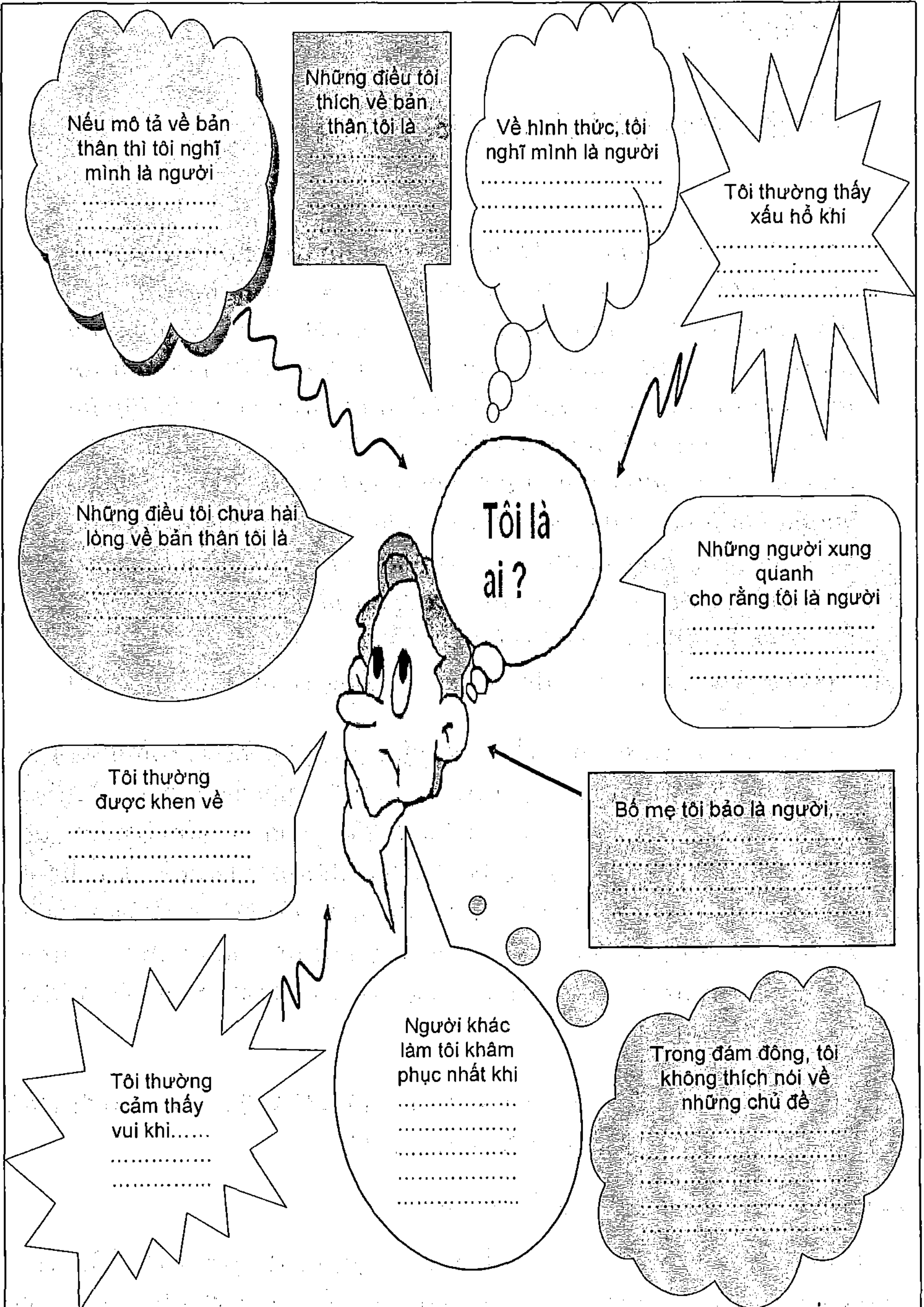
Chương này cung cấp cho sinh viên những tình huống và bài tập thực hành tương ứng với phần lí thuyết của các chương trước. Những bài tập này được rút ra từ hoạt động tham vấn thực tế của chúng tôi và sự tham khảo những kinh nghiệm của các nhà tham vấn trên thế giới. Trên cơ sở thảo luận, phân tích tình huống, sắm vai hoặc tự luyện, sinh viên sẽ được tăng cường và bổ sung những kiến thức thực hành nhằm hiện thực hoá và chuyên sâu hoá khả năng tham vấn của họ.

I. HÌNH ẢNH BẢN THÂN VỚI TƯ CÁCH LÀ MỘT CÁ NHÂN VÀ LÀ MỘT NHÀ THAM VẤN

1. Hình ảnh bản thân Tôi là ai ?

Điền vào các câu hỏi dưới đây những quan niệm, thái độ, cảm xúc của bản thân, sau đó chia sẻ với người khác để nhận biết rõ hơn về mình.

Tôi là ai?


Nếu mô tả về bản thân thì tôi nghĩ mình là người
Những điều tôi thích về bản thân tôi là
Về hình thức, tôi nghĩ mình là người
Tôi thường thấy xấu hổ khi
Những điều tôi chưa hài lòng về bản thân tôi là
Tôi là ai ?
Những người xung quanh cho rằng tôi là người
Tôi thường được khen về
Bố mẹ tôi bảo là người,
Tôi thường cảm thấy vui khi......
Người khác làm tôi khâm phục nhất khi
Trong đám đông, tôi không thích nói về những chủ đề

2. Nhận biết hình ảnh bản thân qua người khác

Sau khi sinh viên đọc giới thiệu từng vùng sẽ tự điền vào "vùng mở" và "vùng che giấu" những điều về bản thân. Sau đó mang đến lớp chia sẻ với một hai bạn sinh viên khác trong lớp, để có thể nhận biết bản thân mình sâu sắc hơn, chính xác hơn qua "lăng kính của người khác". Ở "vùng mù" bạn sẽ nhận được những phản hồi của họ về bạn. Còn ở "vùng không biết" bạn có thể chia sẻ những khúc mắc mà bạn chưa biết cách xử trí thế nào, biết đâu các "nhà tham vấn" sẽ giúp được cho bạn. Bài tập này (còn gọi là cửa sổ Johari?) cần sự đương đầu, thẳng thắn của mỗi người khi nói về bản thân mình. Vì vậy, nếu bạn cảm thấy chưa tin tưởng ai đó thì không nhất thiết phải chia sẻ với họ. Hãy coi đây là một bài tập vui khi nhận ra cái mà ta muốn "trưng diện" lại không hề phù hợp với "cái mà người khác cảm nhận" về hình ảnh bản thân của ta.

Tôi / Người khác	*Tôi biết về tôi*	*Tôi không biết về tôi*
Người khác biết về tôi	**2. Vùng mở**	**1. Vùng mù**
Người khác không biết về tôi	**3. Vùng che giấu**	**4. Vùng không biết** *Vùng cần tham vấn*

1. *Vùng mù:* là vùng mà cá nhân không biết về mình nhưng người khác lại nắm biết về cá nhân đó. Ví dụ một số biểu hiện trong giao tiếp phi ngôn ngữ mà cá nhân không ý thức được nhưng người khác lại nhận ra được, những câu chuyện liên quan đến bản thân đôi khi các cá nhân không biết nhưng người khác lại biết rõ về họ ...

2. *Vùng mở:* là vùng mà các cá nhân biết về bản thân mình và người khác cũng biết về cá nhân đó. Ví dụ giới tính, các biểu hiện bên ngoài, một số xu hướng ứng xử quen thuộc của cá nhân.

3. *Vùng che giấu:* Những điều cá nhân biết về mình nhưng người khác lại không biết. Ví dụ những đặc điểm riêng mà cá nhân không muốn chia sẻ cho người khác, không muốn cho người khác biết, hoặc sợ bị hiểu nhầm, bị đánh giá.

4. *Vùng không biết:* Những đặc điểm mà cá nhân không biết rõ về bản thân mình, người khác cũng không biết. Ví dụ như trước một việc cá nhân không biết phải làm như thế nào nên đến tìm sự trợ giúp. Thông qua quá trình chia sẻ, người trợ giúp hiểu biết về thân chủ và với sự chia sẻ của người trợ giúp, các cá nhân hiểu biết hơn về mình.

3. Nhà tham vấn là ai?

Để trở thành một nhà tham vấn, mỗi người, trước tiên cần phải hiểu chính mình về tính cách, xu hướng, giá trị... với tư cách là một cá nhân và với tư cách là một nhà tham vấn. Những câu hỏi sau đây sẽ giúp nhà tham vấn hiểu hơn về bản thân mình với tư cách là một cá nhân[1].

1. Tôi đánh giá như thế nào về quá trình phát triển cho tới thời điểm này của cuộc đời mình?

2. Khi nào tôi bắt đầu nhận ra mình là một người trưởng thành? Tôi đã kiểm soát sự trưởng thành của mình như thế nào?

3. Năm phẩm chất tốt nhất của tôi là gì? Năm điểm mà tôi cần cải thiện với tư cách là nhà tham vấn?

4. Tôi sẽ trả lời như thế nào nếu ai đó hỏi tôi về triết lí sống của tôi?

5. Cốc nước của tôi nửa đầy hay nửa vơi? Tại sao?

6. Tôi thường có tâm trạng như thế nào trong hầu hết các thời gian trong ngày?

7. Tôi quan niệm như thế nào về con người nói chung?

8. Tôn giáo, văn hóa, giá trị dân tộc, giới và khuynh hướng tình dục đóng vai trò như thế nào trong quan điểm sống của tôi?

---

[1] Dẫn theo Tô Thị Hạnh, Biên dịch từ *The Counselor Intern's Handbook*, Brooks/Cole, 2004, Tuvantamly.com.vn, 04/07/2007 (nguyên gốc có 30 câu, chúng tôi chinh sửa, thêm bớt cho phù hợp với người học).

9. Tôi có phản ứng như thế nào với những người khác biệt với tôi?

10. Tôi đã nuôi dưỡng sự sáng tạo của mình như thế nào?

11. Mục tiêu của cuộc đời tôi là gì?

12. Tôi đối mặt như thế nào với các thách thức và sang chấn trong cuộc sống?

13. Tôi là người có khuynh hướng hoài cổ, hiện thực hay hướng về tương lai?

14. Tôi nằm ở đâu trong trục từ sự hợp tác tới sự đấu tranh?

15. Ai và điều gì đã có ảnh hưởng trong cuộc đời của tôi?

16. Người bạn tốt nhất của tôi nói gì về tôi?

17. Lời phê bình nặng nề nhất mà mọi người nói về tôi là gì?

18. Tôi có cởi mở về nhu cầu tiềm năng của bản thân với tham vấn không? Vì sao?

19. Tôi đã cân bằng bản thân mình như thế nào? Tôi làm gì với những mối quan tâm của tôi?

20. Tôi có phụ thuộc vào trực giác của mình không? Tại sao có, tại sao không? Tôi phụ thuộc vào nó như thế nào?

21. Tôi có dành thời gian cho việc vui chơi không? Tôi đã vui chơi như thế nào?

22. Những niềm tin tâm linh của tôi là gì? Nó tác động tới tôi như thế nào với tư cách là một cá nhân?

23. Tôi có những biểu tượng cá nhân cho việc trở thành một nhà tham vấn giỏi không? Cụ thể chúng là gì?

24. Tôi đã cân bằng nhu cầu của mình và nhu cầu của người khác như thế nào?

4. Khảo sát về thái độ và niềm tin của nhà tham vấn

Bản tự kiểm nghiệm này được thiết kế nhằm mục đích làm sáng tỏ những suy nghĩ của bạn đối với những vấn đề có liên quan đến lí thuyết về tham vấn. Bạn có thể lựa chọn nhiều hơn một ý trả lời trong mỗi câu. Dòng kẻ cuối cùng để cho bất kì câu trả lời

nào mà bạn muốn trả lời (do những phương án có sẵn không phù hợp với suy nghĩ của bạn)[1].

1. Điều nào sau đây bạn cho là quan trọng nhất, quyết định đến kết quả tham vấn?
    - Các kĩ năng và các kĩ xảo của nhà tham vấn.
    - Định hướng trị liệu cụ thể của nhà tham vấn.
    - Kiểu nhân cách của nhà tham vấn.
    - Kinh nghiệm sống của nhà tham vấn.
    - ....
2. Vấn đề nào dưới đây khiến bạn có sự bồn chồn, lo lắng khi bạn nghĩ đến việc bắt đầu làm việc như một nhà tham vấn ?
    - Tôi sẽ chưa có đủ tri thức hay những kĩ năng để làm việc có hiệu quả.
    - Tôi sẽ mắc lỗi có thể gây tác hại cho thân chủ.
    - Các thân chủ sẽ đòi hỏi quá nhiều vào tôi và tôi sẽ không thể thoả mãn các nhu cầu đó.
    - Tôi sẽ nhận ra là tôi chưa bao giờ phù hợp với công việc tham vấn.
    - ....
3. Khi nào bạn nghĩ rằng bộc bạch về bản thân mình cho các thân chủ là quan trọng?
    - Khi họ đòi hỏi điều đó hoặc khi tôi cảm nhận rằng đấy là điều mà họ cần.
    - Bất kì khi nào mà tôi có những cảm xúc cần bộc bạch cho thân chủ biết.
    - Khi tôi muốn cho thân chủ hiểu mình.
    - Khi cuộc tham vấn ở trong trạng thái tĩnh lặng.
    - ....

---

[1] Geraid Corey - *Theory and practice of Counseling and Psychotherapy* - Books/ Cole publishing Company pacific Grove, California, 1992, biên dịch lại cho phù hợp với hoàn cảnh tham vấn ở Việt Nam.

4. Nỗi lo sợ lớn nhất của bạn là gì khi bạn bộc bạch với các thân chủ của mình?

- Những gì mà tôi nói sẽ không phù hợp với thân chủ.
- Thân chủ của tôi sẽ mất đi lòng kính trọng đối với tôi vì những gì tôi nói với họ.
- Tôi sẽ mất đi vị trí của tôi với tư cách là một nhà chuyên môn.
- Tôi sẽ sa lầy vào những xúc cảm riêng tư của mình đến nỗi sẽ làm thân chủ không bộc bạch được.
- ....

5. Quan điểm về sự trung thực của tôi với thân chủ là:

- Tôi tin rằng phải hoàn toàn ngay thẳng và luôn cởi mở với họ bất kể những ấn tượng mà tôi có về họ.
- Tôi tin rằng tôi nên cân nhắc một cách cẩn thận những gì tôi nói để tránh đổ vỡ mối quan hệ của chúng tôi.
- Tôi cho rằng, khi tôi không có khả năng tham vấn cho một thân chủ cụ thể nào đó, tôi sẽ nói ra cho người đó biết.
- Nếu tôi mong đợi họ trung thực với tôi, tốt hơn là tôi nên trung thực với họ.
- . . . .

6. Bạn nghĩ và giải quyết như thế nào trước sự im lặng của thân chủ trong các lần tham vấn ?

- Tôi sẽ hướng tới việc nghĩ rằng tôi đã làm điều gì đó sai.
- Tôi sẽ hỏi thân chủ các câu hỏi để làm cho họ hoạt động trở lại.
- Tôi sẽ thảo luận với thân chủ về những cảm giác của mình đối với sự im lặng của họ.
- Tôi sẽ không tham gia và đợi thân chủ bắt đầu.
- ....

7. Quan điểm của bạn về việc đưa ra lời khuyên trong tham vấn là như thế nào ?

- Tôi cho rằng quá trình tham vấn là quá trình hướng dẫn các thân chủ, vì vậy tôi sẽ tự do đưa ra lời khuyên, nếu tôi thấy rằng thân chủ muốn điều này.
- Tôi sẽ ít cho lời khuyên, thậm chí là lời khuyên đó hay, vì nó sẽ làm cho thân chủ có khuynh hướng phụ thuộc vào tôi.
- Nếu tôi không cho lời khuyên, tôi sẽ không cảm thấy như là tôi đang giúp đỡ thân chủ.
- Tôi nghĩ rằng tôi có khuynh hướng đưa lời khuyên cho các thân chủ, khi tôi đặc biệt thích thú với cái hướng mà tôi hy vọng là họ sẽ thích.
- ....

8. Quan điểm của bạn như thế nào về việc sử dụng tính hài hước trong tham vấn?
    - Bất cứ khi nào có thể, tôi sẽ xen tính hài hước vào, vì tôi cho rằng tiếng cười là một tiềm năng lớn trong tham vấn.
    - Tôi nghĩ là tôi sẽ dùng tính hài hước vào bất cứ khi nào tôi cảm thấy có sự không thoải mái trong khi tham vấn.
    - Tôi sẽ tránh không sử dụng tính hài hước, vì tôi nghĩ rằng nó có thể dễ dàng làm xao lãng thân chủ trong khi giải quyết các vấn đề nghiêm trọng của tham vấn.
    - Tôi sẽ dùng tính hài hước khi có sự căng thẳng trong tham vấn để giảm bớt tính nghiêm trọng của các vấn đề đó, sao cho không ai trong chúng tôi sẽ bị chán nản.
    - ....
9. Với tư cách là một nhà tham vấn, tôi mong rằng những giá trị của tôi sẽ có ảnh hưởng tới quá trình tham vấn:
    - Khi mà tôi có những giá trị bất đồng mạnh mẽ đối với thân chủ.
    - Chỉ trong các tình huống mà tôi thử gây ảnh hưởng tới thân chủ theo cách nghĩ của tôi.
    - Vào bất kì lúc nào, vì tôi không thể tách rời các giá trị của tôi ra khỏi công việc của mình với tư cách là một nhà tham vấn.

- Khi tôi có những phản ứng mạnh tới một số hành vi cụ thể hay những giá trị cụ thể của thân chủ.
- ....

10. Động cơ tốt nhất thể hiện lí do tại sao tôi muốn tham gia vào công việc trợ giúp này là:

- Lòng say mê của tôi đối với việc hướng dẫn người khác.
- Lòng mong muốn uốn nắn người khác.
- Mong muốn khẳng định giá trị của mình như một nhân cách.
- Tôi cần người ta cần đến tôi và cần cảm thấy rằng tôi đang giúp đỡ những người khác.

....

11. Nếu tôi có những cảm xúc mạnh (tích cực hay tiêu cực) đối với một thân chủ, tôi sẽ:

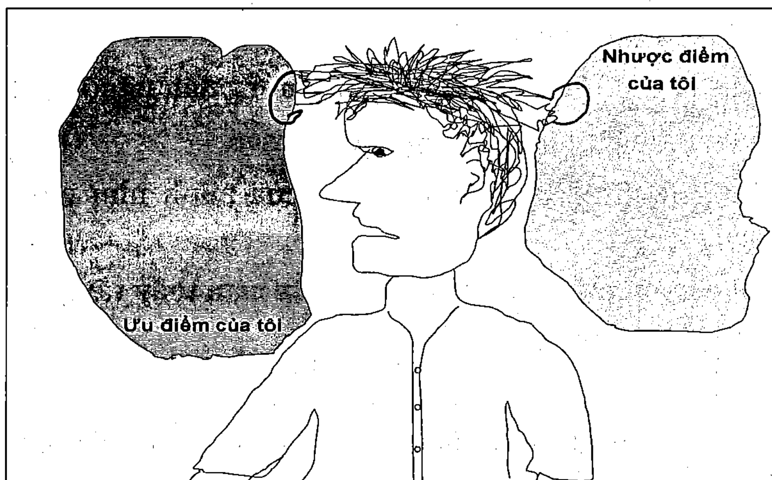
- Thảo luận về những cảm xúc của tôi với thân chủ.
- Giữ chúng cho bản thân mình và hy vọng rằng chúng sẽ dần mất đi.
- Bộc lộ những cảm xúc của mình với một đồng nghiệp tin tưởng nhất.
- Chấp nhận những cảm xúc của mình như một tất yếu (trừ phi chúng bắt đầu cản trở mối quan hệ trong tham vấn).
- ....

12. Nếu một thân chủ thể hiện những cảm xúc mạnh về sự hấp dẫn (hay sự thù ghét) đối với tôi, tôi sẽ:

- Làm việc với thân chủ về những cảm xúc này và hiểu chúng.
- Thích những cảm xúc ấy nếu chúng là tích cực.
- Giới thiệu thân chủ của mình tới một nhà tham vấn khác.
- Chuyển hướng sang những chủ đề ít gây xúc cảm hơn.
- ....

5. Những ưu điểm và nhược điểm của bản thân khi là một nhà tham vấn

Ghi các ưu và nhược của bản thân, sau đó chia sẻ với các thành viên khác trong lớp để nhận được các ý kiến phản hồi)



6. Câu hỏi kiểm nghiệm thái độ, giá trị cá nhân trong tham vấn

Thảo luận những câu hỏi dưới đây khi bạn vừa là một cá nhân vừa là một nhà tham vấn chuyên nghiệp[1]

1. Ba phẩm chất nào của bạn mà bạn nghĩ sẽ là những điều hữu dụng khi bạn là một nhà tham vấn?

   ....

2. Ba điểm yếu kém của bạn mà bạn cần xem xét, vì nó có thể cản trở công việc của bạn với tư cách là một nhà tham vấn?

   ....

3. Một số thông tin cá nhân mà bạn sẽ hài lòng bộc lộ ra cho các khách hàng của mình nếu họ hỏi đến?

   ....

[1] Theo Corey, 1992, đã thay đổi một số câu và tóm lược cho phù hợp với hoàn cảnh tham vấn ở Việt Nam.

4. Một số thông tin cá nhân mà bạn không sẵn lòng bộc lộ cho các khách hàng của mình?

....

5. Một vài mối quan tâm cụ thể của bạn hay nỗi sợ hãi của bạn khi bạn trở thành nhà tham vấn?

....

6. Bạn sẽ cảm thấy thế nào nếu bạn được đề nghị phải trải qua quá trình tham vấn/trị liệu trước khi trở thành nhà tham vấn?

....

7. Khi tham vấn, những giá trị cá nhân nào mà bạn nghĩ là bạn có thể cho lời khuyên hay thuyết phục thân chủ của bạn?

....

8. Giả định rằng một khách hàng muốn bạn giúp đỡ nhưng bạn cảm thấy không thích người đó và không muốn tham vấn cho họ, bạn có thể nói gì với người đó?

....

9. Bạn có thể nói gì với các thân chủ, người khẳng định rằng mình đang tiến bộ lên trong quá trình tham vấn, trong khi bạn thấy không có một chút tiến bộ nào và bạn cảm thấy họ đang tự lừa dối bản thân?

....

10. Bạn có thể nói gì với khách hàng, người luôn luôn tin tưởng và trông đợi vào sự khuyên bảo của bạn?

....

11. Giả định rằng một thân chủ lúc nào cũng gọi điện cho bạn ở nhà để tranh luận về những điều còn khúc mắc, bạn có thể trả lời như thế nào?

....

12. Những kinh nghiệm sống nào bạn coi là có ảnh hưởng lớn nhất tới năng lực của bạn khi là một nhà tham vấn?

....

13. Những yếu tố nào trong cuộc đời bạn và trong nhân cách của bạn có thể góp phần làm gia tăng sự mệt mỏi cho bạn?

....

14. Một vài cách quan trọng mà bạn sẵn sàng sử dụng để ngăn chặn sự mệt mỏi của mình?

....

15. Bạn nghĩ mình có thể làm gì để duy trì bản thân với tư cách là một cá nhân và với tư cách là một nhà chuyên môn?

....

7. Hãy khoanh tròn vào các câu dưới đây (Đ, S hoặc cả hai) mà bạn tin là phù hợp nhất. Trên mỗi ý bạn hãy đưa ra giải thích cho mỗi câu trả lời của bạn[1].

Chỉ dẫn: Đ = Đúng. S = Sai.

Đ S 1. Các nhà tham vấn, trị liệu nên chỉ làm việc với những khách hàng mà họ thực sự thích và quan tâm.

____

Đ S 2. Khi tham vấn cho người khác, tôi nên luôn luôn coi đó như là việc trị liệu cho bản thân mình.

____

Đ S 3. Tôi đặt mục tiêu cho các khách hàng của tôi trước khi hiểu được họ.

____

Đ S 4. Những tiêu chuẩn của tôi được đặt ra ngoài quá trình trị liệu.

____

Đ S 5. Bí mật là một điều tuyệt đối giữ, và tôi sẽ không bao giờ để lộ ra bất cứ điều gì mà một khách hàng đã tiết lộ trong suốt quá trình trị liệu, bất chấp sự yếu thế về thực trạng tài chính.

____

[1] Theo Corey, 1992, đã thay đổi một số câu và tóm lược lại cho phù hợp với hoàn cảnh tham vấn ở Việt Nam.

Đ 6. Để làm việc với khách hàng đạt hiệu quả cao, nhà trị liệu trước hết phải nhận thức được nền văn hoá
S cơ bản của một người nào đó.

____

Đ 7. Tôi nên định khuôn những hành vi cố định mà tôi mong đợi các khách hàng phải tập luyện để trở nên
S tốt hơn..

____

Đ 8. Sự tự hoàn thiện và sự sáng suốt trí tuệ của nhà tham vấn có thể là những yếu tố quan trọng nhất
S quyết định thành bại trong tham vấn.

____

Đ 9. Tôi cần phải hoàn toàn cởi mở, trung thực và minh bạch với các khách hàng của mình.
S _______________

Đ 10 Tôi nên tranh luận với các khách hàng về những xung đột của cá nhân tôi một cách tỉ mỉ vì các vấn đề
S của khách hàng có thể được giải quyết tốt hơn nếu họ biết rằng tôi cũng có những vấn đề của mình.

____

Đ 11 Hiểu được nguồn gốc và nguyên nhân gây ra những rắc rối của chúng ta là điều cần thiết trước
S khi chúng ta có thể thay đổi.

____

Đ 12 Là một nhà trị liệu có ảnh hưởng, tôi cần phải có một thái độ quan tâm tích cực một cách vô điều
S kiện và chấp nhận các khách hàng của mình.

____

Đ S	13	Kiểu người của tôi là quan trọng hơn sự định hướng lí thuyết của tôi và việc sử dụng các kĩ thuật của tôi.
Đ S	14	Hiểu biết nền tảng văn hoá của chính bản thân mình cũng quan trọng như việc hiểu biết nền tảng văn hoá của khách hàng.
Đ S	15	Sự sâu sắc về trí tuệ là điều kiện cần và đủ để làm thay đổi ở khách hàng.
Đ S	16	Khi nhỏ ta tiếp thu một số chuẩn mực, khuôn mẫu cuộc sống, những điều này có tác động sâu sắc đến thái độ hiện nay của ta.
Đ S	17	Nếu ta mong chờ có sự thay đổi trong nhân cách của khách hàng thì sự thay đổi này trước tiên phải nhằm vào thay đổi tính xã hội và tính chính trị của khách hàng.
Đ S	18	Là một nhà tham vấn, công việc của tôi cơ bản giống như công việc của một giáo viên, vì tôi đào tạo và dạy lại khách hàng các kĩ năng.
Đ S	19	Là một nhà tham vấn, nhiệm vụ chính của tôi là hướng dẫn khách hàng chấp nhận hiện thực và hoạt động trong xã hội phải có trách nhiệm.
Đ S	20	Vì sự đương đầu có thể gây đau đớn hoặc khó chịu cho khách hàng nên tôi cho rằng thường thì không nên dùng phương thức này.

Đ 21 Các nhu cầu cơ bản của tôi thực sự không quan trọng trong mối quan hệ tham vấn với khách hàng.
S ______________________________

Đ 22 Các lần im lặng trong một tiến trình tham vấn thường được coi như dấu hiệu của sự chán nản, vì
S vậy cần thận trọng tránh để cuộc tham vấn chìm vào sự im lặng.
____

Đ 23 Gợi ý và thuyết phục là các thành phần của tiến trình tham vấn.
S ______________________________

Đ 24 Quan hệ tham vấn phải được đặc trưng bởi cùng một mức độ chia sẻ của cả khách hàng và nhà
S tham vấn.
____

Đ 25 Tôi phải thận trọng tránh các sai lầm vì nó có thể khiến tôi đánh mất sự tôn trọng của khách hàng.
S ______________________________

Đ 26 Tham vấn không cần thiết phải là mối quan hệ cá nhân, vì hiệu quả của tham vấn phụ thuộc vào các
S kĩ năng của nhà tham vấn.
____

Đ 27 Một nhà tham vấn giỏi là do thiên tính chứ không phải do được đào tạo.
S ______________________________

Đ 28 Tham vấn có thể gây ảnh hưởng tốt hoặc xấu lên khách hàng.
S ______________________________

Đ 29 Là một nhà tham vấn, tôi muốn mình mềm dẻo và thay đổi các kĩ thuật, nhất là khi tham vấn cho các
S khách hàng khác nhau về văn hoá.
____

Đ S	30	Một cá nhân chưa trải qua sự lo lắng và đau khổ thì chưa có sự thay đổi hoặc hoàn thiện nhân cách.
Đ S	31	Là một nhà tham vấn, tôi luôn muốn khách quan và bản thân mình không bị lôi cuốn bởi khách hàng.
Đ S	32	Là một nhà tham vấn, tôi không được phán xét hành vi của khách hàng vì tham vấn và phán xét không thể tồn tại song song.
Đ S	33	Nếu tôi cảm thấy mình có những tình cảm khác thường với khách hàng (như giận dữ hoặc ham muốn tình dục), điều đó có nghĩa tôi đã đánh mất hiệu quả, tiềm năng để tham vấn, vì vậy tôi phải chấm dứt mối quan hệ đó.
Đ S	34	Động chạm vào người khách hàng là không được phép, trong mọi hoàn cảnh.
Đ S	35	Tôi không chấp nhận một khách hàng không có chủ đích (khách hàng thụ động, lệ thuộc).

8. Hóa giải những xung đột giá trị mang tính đạo đức [1]

Bạn làm việc trong một môi trường luôn phải tương tác và hợp tác cùng nhau. Nhiều lần bạn và các đồng nghiệp đã trải qua những xung đột mang tính giá trị. Tất cả những điều này gây ra nhiều khó khăn cho bạn để làm việc cùng họ.

Bạn nghĩ mình có thể làm gì để hoá giải những xung đột dưới đây.(Hãy ghi a, b, hay c vào những câu dưới đây)

a = Chắc chắn tôi không thể làm việc được với kiểu người này.

[1] Theo Corey, 1992, đã thay đổi một số câu và tóm lược lại cho phù hợp với hoàn cảnh tham vấn ở Việt Nam.

b = Tôi biết chắc là làm việc với kiểu người này thật khó khăn.

c = Chắc chắn tôi sẽ làm việc được với kiểu người này.

1. Kiểu người luôn có xu hướng chỉ ra nhược điểm của người khác.
2. Kiểu người quan niệm rằng sống trên đời cần phải biết bon chen.
3. Kiểu người luôn mang những câu chuyện của khách hàng ra làm trò cười.
4. Kiểu người luôn biện minh cho các hành vi khiếm khuyết của mình.
5. Kiểu người thường không rõ ràng về vấn đề tiền nong, nhưng luôn khó chịu về xử sự sòng phẳng của đồng nghiệp.
6. Kiểu người luôn coi thường những người quá tin tưởng vào người khác.
7. Kiểu người có tư tưởng cho rằng tất cả các vấn đề của anh ta sẽ giải quyết tốt nếu được thủ trưởng quan tâm.
8. Kiểu người luôn có thái độ chống đối lại những ý kiến của người khác.
9. Kiểu người có hệ thống giá trị cơ bản nỗ lực sử dụng người khác để dành lợi cho riêng mình.
10. Kiểu người sống với niềm tin rằng nghề nghiệp là một sự cạnh tranh. Vì vậy cần phải đề phòng để không bị thua thiệt.
11. Kiểu người luôn tin rằng cách thức hành động của mình là đúng và luôn muốn áp đặt những giá trị của mình cho người mà mình tiếp xúc.
12. Kiểu người cho rằng hợp tác với người khác là thoát được những gánh nặng về trách nhiệm.

II. ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP

1. Thảo luận trường hợp

Thân chủ của bạn là một cô gái trẻ, đẹp, chưa có người yêu. Sau một thời gian giúp đỡ, bạn cảm thấy cô ấy rất hấp dẫn và

đáng yêu. Bạn biết cô ấy cũng đang chờ đợi bạn nói lời yêu thương với cô ấy. Bạn đang phân vân có nên yêu cô ấy không?

a. Hãy phân tích những nguy cơ tiềm ẩn có thể xảy ra nếu nhà tham vấn và thân chủ yêu nhau.

b. Bạn có thể đưa ra những cách thức nào để ngăn chặn hiện tượng tình dục thâm nhập vào mối quan hệ khách hàng và nhà tham vấn?

2. Phân tích những thái độ của thủ trưởng khi trò chuyện với các nhân viên tham vấn

- Tình huống 1: Các anh chị nên nhớ rằng "câu giờ" là trách nhiệm quan trọng của các anh chị và là sự sống còn của trung tâm. Tôi không cần biết các anh chị học như thế nào ở đại học, tốt nghiệp Tâm lí, Văn hay Sử, chỉ cần nhìn vào số phút các anh chị nói chuyện với khách hàng là tôi biết được năng lực tư vấn của các anh chị.

- Tình huống 2: Các anh chị biết rằng trung tâm tư vấn của chúng ta tồn tại được hay không là phụ thuộc vào số lượng và thời gian khách hàng gọi đến nhờ chúng ta giúp đỡ. Vì vậy, việc các anh chị tham vấn như thế nào để khách hàng cảm thấy hài lòng là trách nhiệm của tất cả mọi người trong chúng ta. Tôi hi vọng các anh chị phát huy tốt những kiến thức và kĩ năng được học trong trường để ngày càng có nhiều khách hàng nhớ đến chúng ta.

3. Các tình huống về quy điều đạo đức trong mối quan hệ tham vấn

B3. Khi khách hàng đã lựa chọn và sẵn sàng tham gia vào quan hệ tham vấn với một nhà tham vấn nào đó thì các nhà tham vấn còn lại không được phép can thiệp vào mối quan hệ tham vấn này nếu không được sự chấp thuận của nhà tham vấn mà khách hàng đã chọn. Trước khi nhà tham vấn bắt đầu tiến hành tham vấn cho khách hàng mà phát hiện ra khách hàng của mình cũng đang được một nhà tham vấn khác giúp đỡ thì nhà tham vấn phải tìm hiểu những thông tin về nhà tham vấn kia hoặc phải ngừng ngay mối quan hệ tham vấn với khách hàng.

B7. Với mục đích giúp nhà tham vấn thực hành nghề hay nghiên cứu, việc sử dụng những dữ liệu từ quan hệ tham vấn thì nội dung phải được giới hạn, hình thức được cải trang để đảm bảo chắc chắn rằng khách hàng không bị nhận dạng bởi người khác.

B12. Khi nhà tham vấn có mối quan hệ khác với khách hàng - dù là quan hệ hành chính, trên dưới thì nhà tham vấn vẫn phải đảm bảo tính khách quan đối với sự lựa chọn tham vấn của khách hàng. Nếu nhà tham vấn không đủ khả năng tham vấn thì không được thực hiện hành vi tham vấn mà phải giới thiệu khách hàng đến nhà tham vấn có chuyên môn phù hợp với vấn đề của khách hàng. Chỉ trong trường hợp khẩn cấp mà sự thay thế bằng nhà chuyên môn phù hợp là không thể thực hiện được thì nhà tham vấn mới nên tham gia quan hệ tham vấn. Quan hệ hai chiều (bạn bè, họ hàng...) với khách hàng có thể làm ảnh hưởng đến tính khách quan của nhà tham vấn khi thực hiện hành vi tham vấn. Vì vậy nhà tham vấn phải tránh hoặc kết thúc quan hệ tham vấn này bằng cách giới thiệu đến nhà tham vấn có khả năng phù hợp.

4. Tham khảo hợp đồng tham vấn của Hoa Kì

Tên nhà tham vấn: ....

Địa chỉ cơ quan: ....

Số điện thoại cơ quan: ....

HỢP ĐỒNG THAM VẤN

(Dành cho người làm tham vấn và thân chủ)

Tôi rất hân hạnh được chọn là người tham vấn cho quý khách. Bản hợp đồng này được soạn thảo để cung cấp cho quý khách những thông tin về bản thân tôi cũng như để quý khách hiểu rõ quan hệ nghề nghiệp giữa tôi và quý khách khi tham vấn.

Tôi được công nhận là người làm tham vấn ở .....(Tên quốc gia). Ngoài ra, tôi còn được ....(Tổ chức, Hiệp hội tham vấn?) công nhận.

Tôi là người chuyên tham vấn cho ...(loại thân chủ?) là chủ yếu.

Bằng cấp, học hàm của tôi là ....., bảo về tại ...... Tôi đã hành nghề tham vấn từ năm ...... Tôi chỉ đồng ý kí kết hợp đồng với thân chủ nào mà họ cam kết tự giải quyết vấn đề của họ với sự trợ giúp của tôi. Tôi khẳng định rằng thân chủ nào mà dám chấp nhận, nhìn nhận họ thì họ càng có khả năng tìm lại được hạnh phúc và sự thoả mãn đối với cuộc sống. Tuy nhiên để đạt được mục tiêu này, đôi khi phải mất một thời gian dài mới có thể đạt được. Có thân chủ chỉ cần một vài buổi tham vấn đã đạt được mục tiêu này, nhưng cũng có thân chủ cần nhiều tháng, thậm chí nhiều năm mới có thể đạt được. Khi thân chủ hoàn toàn kiểm soát được bản thân thì đây cũng là thời điểm để kết thúc những quan hệ tham vấn. Và đây cũng là thời điểm để kết thúc hợp đồng tham vấn. Tham vấn thành công nghĩa là thân chủ cảm thấy rằng họ có thể đương đầu, đối mặt được với những thử thách trong cuộc sống sau này mà không cần sự can thiệp của nhà tham vấn.

Mặc dù trong các buổi tham vấn có mối quan hệ rất gần gũi giữa thân chủ và nhà tham vấn. Nhưng bạn cần phải biết rõ đó là mối quan hệ nghề nghiệp chứ không phải là mối quan hệ cá nhân. Chúng ta chỉ liên lạc tiếp xúc với nhau ở các buổi thăm khám mà bạn đã trả chi phí. Xin bạn đừng tặng tôi quà hay mời tôi tới những nơi đông người tụ tập (như tiệc tùng...) hoặc yêu cầu tôi quan hệ với bạn vượt ra khỏi quan hệ nghề nghiệp. Bạn sẽ được quan tâm chu đáo nếu quan hệ của chúng ta tuyệt đối chỉ là quan hệ nghề nghiệp và trong những buổi tham vấn chúng ta chỉ tập trung duy nhất vào những mối quan tâm của bạn. Bạn sẽ được tôi gợi ý cho những kĩ năng để tự giải quyết những vấn đề bạn gặp phải trong suốt quá trình tham vấn. Tuy nhiên, điều quan trọng bạn phải nhớ rằng những kĩ năng này chỉ mang tính chủ quan nghề nghiệp của tôi.

Tôi cam kết giữ bí mật tuyệt đối bất cứ điều gì mà bạn nói cho tôi biết, trừ những trường hợp sau thì tôi được phép không cần giữ bí mật:

1. Bạn cho phép tôi nói cho người khác biết.

2. Tôi phải quyết định nói ra, nếu không sẽ nguy hiểm đến bạn hoặc đến những người khác.

3. Tôi bị gọi ra toà để trả lời chất vấn.

Vào bất cứ thời điểm nào hay do bất cứ nguyên nhân nào mà bạn không hài lòng với việc tham vấn của tôi thì xin hãy cho tôi được

biết. Nếu tôi không có khả năng giải quyết được những vấn đề mà bạn quan tâm, bạn hãy thông báo sự không hài lòng của bạn đến hội đồng quản trị trung tâm tham vấn của tôi. Trụ sở đặt tại ….. , Số điện thoại ……

Tôi đồng ý tham vấn cho bạn với chi phí cho mỗi buổi tham vấn là …..(số tiền). Mỗi buổi tham vấn kéo dài khoảng …..(phút). Chi phí cho mỗi buổi tham vấn cần được thanh toán ngay và được trả sau khi kết thúc buổi tham vấn. Bạn có thể thanh toán bằng tiền mặt hay séc cá nhân. Bạn sẽ nhận được biên lai chi phí cho từng buổi tham vấn. Mặt khác, bạn không được nợ chi phí quá 24 tiếng kể từ khi tôi thông báo. Nếu bạn không thực hiện điều này, bạn phải chịu hoàn toàn trách nhiệm.

Bạn yên tâm là những kĩ năng tham vấn tốt nhất của tôi sẽ được ứng dụng tham vấn cho bạn và hoàn toàn phù hợp với các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp. Nhưng xin bạn nhớ rằng điều này cũng có thể không đảm bảo đạt được mục tiêu như bạn mong muốn. Tuy nhiên, chúng ta sẽ cùng làm việc với nhau để đạt được kết quả tốt nhất cho bạn. Nếu bạn muốn trả tiền chi phí bằng tiền của công ty bảo hiểm y tế thì tôi cũng hoàn toàn đồng ý, nhưng vẫn phải đảm bảo chi phí phải trả sau mỗi buổi tham vấn.

Một vài công ty bảo hiểm sẽ trả tiền chi phí cho trung tâm tham vấn nhưng cũng có công ty không trả. Vì vậy, bạn cần trả cho trung tâm tham vấn trước một khoản tiền quy định và chỉ một phần nhỏ chi phí là tiền bảo hiểm trả. Và bạn là người đi liên hệ với công ty bảo hiểm về vấn đề này.

Mặt khác, các công ty bảo hiểm y tế thường yêu cầu phải nộp bản chẩn đoán bệnh trước khi họ đồng ý trả tiền bảo hiểm, nên tôi sẽ cố gắng chẩn đoán cho bạn trước khi đệ trình nó cho công ty bảo hiểm.

Nếu bạn còn thắc mắc điều gì, mời bạn cứ hỏi chúng tôi. Xin mời bạn kí và ghi ngày, tháng, năm vào bản hợp đồng này.

Tên và chữ ký

Nhà tham vấn **Thân chủ**

Ngày…….tháng……..năm…….

Nguồn: Theodore P. Remley, Jr. of Mississppi State University.

III. KĨ NĂNG THAM VẤN

A. Kĩ năng lắng nghe

1. Bạn lắng nghe như thế nào?

Hãy trả lời một số câu hỏi dưới đây về cách bạn thường nghe người khác nói. Đây không phải là câu hỏi thi hay câu hỏi về việc bạn nghe giảng bài như thế nào. Do vậy bạn hãy nghĩ tới cách bạn vẫn thường nghe người khác nói ở ngoài lớp học, ngoài trường học. Bạn chỉ cần khoanh tròn vào ô tương ứng với mỗi câu hỏi dưới đây.

Nội dung	Luôn luôn	Thường xuyên	Thỉnh thoảng	Rất ít khi
1. Mọi người cần phải nhắc lại thông tin cho tôi	1	2	3	4
2. Tôi chờ họ nói xong ý của họ mới nói cho họ nghe ý kiến của mình	4	3	2	1
3. Mọi người nói với tôi là tôi là người biết nghe chuyện	4	3	2	1
4. Tôi thấy khó nghe một người nào đó mà tôi bất đồng ý kiến với họ	1	2	3	4
5. Tôi thấy không có vấn đề gì khi tập trung lắng nghe người khác nói chuyện	4	3	2	1
6. Tôi giả vờ lắng nghe nhưng không chú ý tới họ nói gì	1	2	3	4
7. Mỗi khi có ai đó nói chuyện với tôi, tôi bỏ công việc đang làm để tập trung chú ý tới họ	4	3	2	1
8. Khi có điều gì đó quan trọng người ta không nói với tôi mà viết vào giấy đưa cho tôi xem	1	2	3	4
9.Khi nghe người khác nói chuyện tôi dễ bị đãng trí vì có tiếng nhạc hay nhìn thấy ai đó.	1	2	3	4
10. Tôi thường là người nói nhiều trong cuộc nói chuyện	1	2	3	4

Các câu trả lời này cho biết bạn là người nghe tốt hay không. Sinh viên cùng thảo luận từng câu hỏi và tính điểm của bản thân để biết mình thuộc loại nghe tốt (từ 30 điểm trở lên), nghe trung bình (từ 20 đến 29) và nghe yếu (từ 10 đến 19).

2. Bài tập kiểm nghiệm khả năng lắng nghe của bạn

Trả lời câu hỏi sau, tính điểm và nhận xét. Trong mỗi phương án của câu - a, b hoặc c, chọn một phương án đúng với mình nhất.

1. Khi có ai đó kể về một việc họ đã làm, **bạn có dễ dàng** đánh giá hành động của họ là xấu hay tốt không?

   a. Không, tôi không dễ dàng đánh giá được hành động của họ.

   b. Có, tôi dễ dàng đánh giá được.

   c. Thỉnh thoảng tôi thấy dễ.

2. Khi nghe một người kể về chuyện của họ (câu chuyện đó tương tự như của bạn, hoặc của người khác mà bạn biết), **bạn có cảm thấy** là mình muốn người đó kết thúc để bạn có thể kể cho người ấy câu chuyện của chính mình không?

   a. Có, tôi thường cảm thấy như vậy.

   b. Thỉnh thoảng tôi cảm thấy như vậy.

   c. Họa hoằn lắm tôi mới thấy như vậy.

3. Nếu bạn thân của bạn kể về một câu chuyện mà chồng, vợ cô / anh ấy đang làm người đó đau lòng, bạn sẽ:

   a. Muốn cứu bạn mình. Ví dụ: Bạn đến nói chuyện với chồng / vợ của họ, để họ không tiếp tục làm cho bạn mình đau lòng.

   b. Cố gắng khuyên bạn mình để bạn vơi đi nỗi đau. Ví dụ: Chỉ ra những ưu điểm của vợ/chồng họ.

   c. Cứ để cho bạn của mình nói, sau đó hỏi xem bạn mình muốn gì.

4. Hãy tưởng tượng một tình huống sau: Bạn là một nhà tư vấn chuyên nghiệp, một khách hàng đến phàn nàn với bạn rằng con gái của anh ta dạo này hay đi chơi về khuya, học hành bê trễ. Bạn cảm thấy nhức nhối vì chính con của bạn cũng như vậy và bạn đang chưa biết xử lí như thế nào với con mình. Bạn có nghĩ rằng mình sẽ:

a. Công nhận là mình cũng rơi vào tình trạng tương tự, sau đó bạn thảo luận cùng anh ta cách thức mà cả hai bên có thể làm cho con mình.

b. An ủi khách hàng, sau đó nói sang chuyện khác.

c. Khuyến khích anh ta nói về vấn đề của mình, nhưng không nói gì về chuyện của con mình.

5. Khi giúp một người đang có bức xúc, bạn có thấy rằng mình đã bỏ sót một vài thông tin mà người ấy vừa nói, vì bạn đang nghĩ đến cách thức giúp đỡ họ:

a. Có, điều này thường xảy ra.

b. Điều đó hiếm khi xảy ra.

c. Điều đó thỉnh thoảng xảy ra.

Cách tính điểm trắc nghiệm về khả năng lắng nghe

1.	a=2	b=0	c=1
2.	a=0	b=1	c=2
3.	a=0	b=0	c=2
4.	a=0	b=0	c=2
5.	a=0	b=2	c=1

Từ 7 đến 10 điểm: Bạn vừa là nhà tham vấn chuyên nghiệp, vừa là một trong số ít người có khả năng bẩm sinh biết lắng nghe người khác.

Từ 4 đến 6 điểm: Bạn là người nghe tốt. Bạn hiểu tầm quan trọng của việc lắng nghe mà không để nhận xét, kinh nghiệm, tình cảm của mình xen vào chuyện của người mình đang giúp. Bạn có thể phát huy khả năng này hơn nữa.

Từ 0 đến 3 điểm: Hãy đoán xem, bạn là người bình thường. Bạn trả lời chính xác gần như tất cả những điều mà hầu hết chúng ta thường làm trước khi được đào tạo để trở thành nhà tham vấn.

B. Kĩ năng đặt câu hỏi

1. Luyện đặt những câu hỏi khách quan

Dưới đây là ví dụ về một số câu hỏi mở khách quan. Chúng tôi đưa ra nhằm giúp sinh viên có thể dễ dàng luyện cách đặt câu

hỏi. Chúng ta có thể đưa ra nhiều câu hỏi khác theo kinh nghiệm của mình.

1. Em có điều gì muốn chia sẻ với tôi?
2. Em muốn bắt đầu từ đâu?
3. Bây giờ em đang cảm thấy thế nào?
4. Em có thể nói rõ hơn về điều đó?
5. Điều đó có ý nghĩa gì đối với em?
6. Em nghĩ sao về việc....?
7. Em muốn sự việc .... diễn ra như thế nào?
8. Khi nghĩ về chuyện đó, em liên tưởng đến điều gì ?
9. Em thấy sự việc thay đổi như thế nào?
10. Ở vào hoàn cảnh của em, cô (chú) chưa biết phải làm gì đây?
11. Ý của em là gì khi em nói….?
12. Em có thể cho một ví dụ cụ thể về điều đó?
13. Em hiểu điều đó như thế nào?
14. Lúc đó em phản ứng ra sao?
15. Em quan tâm nhất về vấn đề gì trong tình huống này?
16. Em là người trong cuộc, em định xử lí thế nào với vấn đề này?
17. Bây giờ em mong muốn điều gì nhất?
18. Em định nhờ cô (chú) chuyện gì?
19. Em thử nghĩ xem có cách nào giải quyết tốt hơn?
20. Em nghĩ điều đó sẽ tiến triển như thế nào?
21. Điều gì quan trọng nhất đối với em hiện nay?

2. Kĩ năng đặt câu hỏi

Chuyển các câu hỏi chưa "kĩ thuật" thành các câu hỏi "có kĩ thuật"

1. Anh/Chị có thích đi chùa không?
2. Anh/Chị có hài lòng về việc một vài người thường đùa cợt trong đám đông không?
3. Chị có nghĩ là chồng chị sẽ vui khi biết tin là chị có thai?
4. Anh/Chị có buồn khi vợ/chồng quá quan tâm đến công việc cơ quan không?

5. Tại sao anh/chị ta lại xử sự như thế với chị/anh?
6. Con chị có hay chia sẻ chuyện tình cảm riêng tư của cháu với chị không?
7. Các con của chị thường gần gũi với chị hay với chồng chị?
8. Chị có mối quan hệ tốt với các con không?
9. Mẹ chồng chị có hay xét nét con dâu không?
10. Các thành viên trong gia đình chị có gần gũi với nhau không?
11. Điều kiện sống ở đây là quá tốt với các cháu phải không?
12. Tại sao các bạn khác làm được mà cháu không làm được?

3. Hãy đặt các câu hỏi giúp thân chủ sáng tỏ vấn đề của họ

(Cách đặt câu hỏi của bạn thể hiện mức độ nắm vững kĩ năng đặt câu hỏi).

1. Cứ mỗi lần có điều gì không hài lòng với tôi là bố tôi nói liên tục, hầu như ông ấy không nghe tôi giải thích. Tôi không biết mình có thể chịu đựng tình trạng này bao lâu nữa.

   - Câu hỏi của bạn

   ....

2. Chồng tôi tự bỏ việc ở cơ quan đã hai tháng nay do mâu thuẫn với sếp của anh ấy, điều này có ảnh hưởng tới thu nhập của gia đình. Tuy nhiên, điều tôi lo hơn cả là anh ấy không có ý định tìm một việc để làm.

   - Câu hỏi của bạn

   ....

3. Chồng tôi là con một nên tính tình cứ lông ba lông bông, mẹ anh ấy thì vô tư, cứ bênh anh ấy chằm chặp, nhiều khi tôi không biết mình phải làm gì trong cái nhà này?

   - Câu hỏi của bạn

   ....

4. Tôi biết vợ tôi là người rất tốt, thương yêu chồng thương con hết mực, nhưng nhiều khi cô ấy cứ làm rối tung cả nhà lên. Đi làm cả ngày thì thôi chứ về đến nhà nhiều khi tôi phát điên lên với cô ấy.

- Câu hỏi của bạn

....

5. Bố mẹ cháu lúc nào cũng nhắc nhở cháu, đòi hỏi cháu hết cái này đến cái kia, có khi vì tức một chuyện gì đó lại nói cháu là đồ ăn bám. Nhiều khi cháu chỉ muốn chuyển ra ngoài ở cho thoải mái. Nhưng cháu lại chưa có việc làm nên đành phải ở lại cái nhà này mà nghe họ chửi.

- Câu hỏi của bạn

....

4. Đặt những câu hỏi và mô hình hóa vấn

a. Bạn được biết về câu chuyện của Minh như sau: Minh, 13 tuổi, học lớp 7. Em đã bỏ học được một tuần nay. Sự việc là cách đây một tuần, em nghe bà nội nói rằng bố mẹ em sẽ bỏ nhau và không biết em sẽ ở với ai. Điều thật bất ngờ là mấy ngày sau, Minh nghe các bạn trong lớp bàn tán rằng bố em và cô giáo chủ nhiệm - người mà em không có cảm tình, có tình ý với nhau. Minh cảm thấy rất đau khổ.

Trong vai trò là nhà tham vấn học đường đến gặp Minh tại nhà em, bạn sẽ:

- Đặt ra những câu hỏi mà bạn cho là quan trọng.

- Mô hình hóa vấn đề của thân chủ (dựa theo mô hình hướng dẫn trong chương 5, phần kĩ năng đặt câu hỏi)

b. Thân chủ kể với nhà tham vấn: *Tôi có một người bạn gái học cùng lớp hồi phổ thông dưới quê. Ngày đó tôi có tình cảm với cô ấy. Học xong lớp 12, qua người anh trai giới thiệu, cô ấy đã cưới chồng ngay và theo chồng về Hà Nội. Cách đây một năm, tình cờ tôi gặp lại cô ấy sau 10 năm xa cách. Trông cô ấy vẫn như trước đây, có điều trông xanh xao, buồn khổ. Nghe nói chồng cô ấy đã mất 2 năm nay. Chúng tôi nối lại quan hệ và gặp nhau thường xuyên trong một năm nay, mỗi khi tôi lên Hà Nội. Tôi đang nghĩ xem có nên đi thử máu hay không?*

Trong vai trò là người tham vấn, bạn sẽ:

- Đặt ra những câu hỏi mà bạn cho là quan trọng.

- *Mô hình hóa vấn đề của thân chủ* (dựa theo mô hình hướng dẫn trong chương 5, phần kĩ năng đặt câu hỏi)

C. Kĩ năng phản hồi

1. Các mệnh đề thường đi với câu phản hồi của nhà tham vấn

- Dường như là ....
- Tôi có cảm nhận rằng ....
- Như vậy, bạn muốn rằng ....
- Hình như bạn ...
- Liệu tôi có nhầm khi hiểu ý bạn vừa nói là ....
- Tôi cảm thấy những bức xúc của bạn có liên quan tới ....
- Có vẻ như bạn đang cảm thấy ....
- Vấn đề chính bạn muốn nói là...
- Tôi đã cố gắng hiểu điều bạn nói, ý bạn là ...
- Để xem tôi có hiểu ý bạn không, có phải bạn nói là....
- ....
- ....
- ....

2. Xác định các cảm xúc và phản hồi cảm xúc đó

Đọc các tình huống dưới đây, sau khi xác định cảm xúc của thân chủ hãy ghi lại cảm xúc đó và chỉ phản hồi vào đúng cảm xúc mà bạn cho là như vậy. Ví dụ:

- Thân chủ: Mọi người bàn tán quá nhiều tới mức tôi không biết đúng sai ra sao nữa. - Phản hồi: Bạn cảm thấy hoang mang không biết phải làm gì trong tình huống đó. .... - Thân chủ: Câu chuyện tôi kể với chị tôi chưa từng nói với ai cả.	Cảm xúc của thân chủ Hoang mang

- Phản hồi

....

- Thân chủ: Chồng tôi chỉ biết đến mình, anh ấy không quan tâm tới một ai trong gia đình.
- Phản hồi:

....

- Thân chủ: Nói chuyện với bà ấy thì nói với đầu gối còn hơn.
- Phản hồi:

....

- Thân chủ: Xử sự như thế mà cũng vỗ ngực là người có học thức cao.
- Phản hồi:.

....

- Thân chủ: Hôm đó nó đi tới một giờ sáng mới về, mặt mũi phờ phạc, sau đó tôi thức đến sáng luôn.
- Phản hồi:

....

- Thân chủ: Tôi nói gì cháu cũng vâng, nhưng sau đó cháu không làm gì cả, chuyện này lặp đi lặp lại rất nhiều lần.
- Phản hồi: ....

....

- Thân chủ: Hầu như anh ấy không muốn nhắc nhở con gái vì sợ nó phật ý, ngay cả khi nó làm sai.
- Phản hồi: ....

3. Luyện các dạng phản hồi trực tiếp vào các câu nói của thân chủ dưới đây [1]*:*

1. Bạn trai tôi rủ tôi về nhà anh ấy sau buổi sinh nhật bạn. Tôi rất vui vì tôi rất quý anh ấy. Nhưng tôi biết rằng mẹ tôi không đồng ý chuyện này.

   ....

   ....

---

[1] Tài liệu khóa tập huấn về tham vấn, Quỹ Dân số Thế giới, 1998.

2. Tôi nghĩ nhà anh ấy còn có nhiều người nên sẽ không có vấn đề gì. Khi về đến nhà anh ấy tôi hỏi có ai ở nhà nữa không, thì anh ấy bảo không có ai ngoài chúng tôi.

....

....

3. Anh ấy đưa tôi vào phòng của anh ấy và bắt đầu động chạm vào người tôi. Lúc đầu tôi cố gắng ngăn anh ấy lại, nhưng rồi sau đó tôi lại để anh ấy tiếp tục.

....

....

4. Một tuần sau tôi bắt đầu lo sợ. Tôi suy nghĩ về chuyện mình có thể có thai. Sau vài ngày tôi quyết định kể với mẹ tôi điều gì đã xảy ra.

....

....

4. Trình bày câu phản hồi cho tình huống sau

a. Nữ thiếu niên 14 tuổi tâm sự với nhà tham vấn: Cháu có ý định bỏ nhà ra đi. Cha dượng luôn luôn chỉ trích cháu. Ông ấy luôn nghiêm khắc bắt cháu làm những công việc mà ông ta yêu cầu. Cháu phải làm những công việc mà cháu không làm được. Mẹ cháu không bao giờ lắng nghe những điều cháu nói và luôn đứng về phía cha dượng. Họ không tin cháu một chút nào[1].

1. Tâm trạng của thân chủ lúc này như thế nào?

....

....

2. Bạn cảm nhận được gì từ những thông tin thân chủ đưa ra:

....

....

---

[1] Corey.G, *Theory and Practice of Counseling & Phsychotherapy*, Books/ Cole Publishing Company, 1991.

3. Phản hồi trực tiếp những điều mình cảm nhận được từ những thông tin thân chủ đưa ra:

....

....

b. Người phụ nữ khoảng 50 tuổi nói với nhà tham vấn: Chồng tôi là người ham vui, lúc nào anh ấy cũng rủ bạn bè về nhà uống rượu. Lần nào cũng vậy, hết rượu là say xỉn chửi bới lung tung làm ầm ĩ gia đình, có khi lại đánh vô cớ mẹ con tôi. Tôi không biết phải làm gì, bây giờ thì đầu cũng đã hai thứ tóc rồi, nhưng sống thế này thì mẹ con tôi khổ quá.

1. Tâm trạng của thân chủ lúc này như thế nào?

....

....

2. Bạn cảm nhận được từ những thông tin thân chủ đưa ra:

....

....

3. Phản hồi trực tiếp những điều mình cảm nhận được từ những thông tin thân chủ đưa ra:

....

....

D. Kĩ năng thấu cảm

1. Chỉ ra những giá trị tích cực nằm dưới những cảm xúc, hành vi tiêu cực bùng phát của thân chủ. Hãy phát biểu thành câu bày tỏ sự chấp nhận, không phán xét thân chủ.

- Thân chủ đánh con vì nó cãi hỗn với bà.

- Thân chủ tự tử hụt vì người yêu ghen tuông, nghi ngờ.

- Thân chủ xé sách của con khi nhìn thấy một điểm kém.

- Thân chủ nói về con mình rằng: "Giá nó chết đi tôi còn thấy đỡ khổ tâm hơn".

- Thân chủ quay cóp nên bị đuổi học.

2. Vận dụng những hướng dẫn về kĩ năng thấu cảm trong chương 5 để viết lời thấu cảm theo những tình huống mà thân chủ chia sẻ sau đây (yêu cầu ở bậc 3).

   a. Tôi không thể chịu nổi mọi sự can thiệp của mẹ chồng tôi. Nhiều khi tôi chỉ muốn đưa bà ấy về quê cho gia đình đỡ căng thẳng. Nhưng làm như vậy tôi lại không đành.

   b. Tôi rất tức giận vì thằng con lớn nhà tôi nó 17 tuổi rồi mà học hành lông bông, suốt ngày chỉ thích điện tử và ngủ. Tôi chỉ lo cháu trượt đại học thì không biết làm gì sau này. Tôi rất mệt mỏi vì phải nhắc nhở cháu mỗi ngày. Tôi không biết phải xử sự với nó như thế nào nữa.

   c. Tôi cảm thấy buồn bực ở bản thân vì thời gian cứ trôi đi mà tôi không làm được việc gì cho có ý nghĩa.

3. Liệt kê các cảm xúc, giá trị tích cực nằm dưới những cảm xúc, hành vi tiêu cực. Ví dụ: Mẹ quát con vì nó không chịu học hành --> Lo lắng về tương lai của con.

4. Bày tỏ thấu cảm trong các tình huống sau. Cách nói của bạn với thân chủ thể hiện các mức độ bày tỏ thấu cảm (từ gây "ác cảm" đến thấu cảm ở bậc cao (trình bày cả bốn bậc).

1. Con gái tôi rất yêu một cậu bạn cùng lớp. Những lần cháu đưa bạn về nhà chơi, tôi cảm thấy cậu ta không hề chân thành với con gái tôi. Tôi nói cháu lại không nghe vì cháu rất yêu cậu ta. Tôi buồn và lo lắng cho con tôi quá.

Bậc1:

....

Bậc 2:

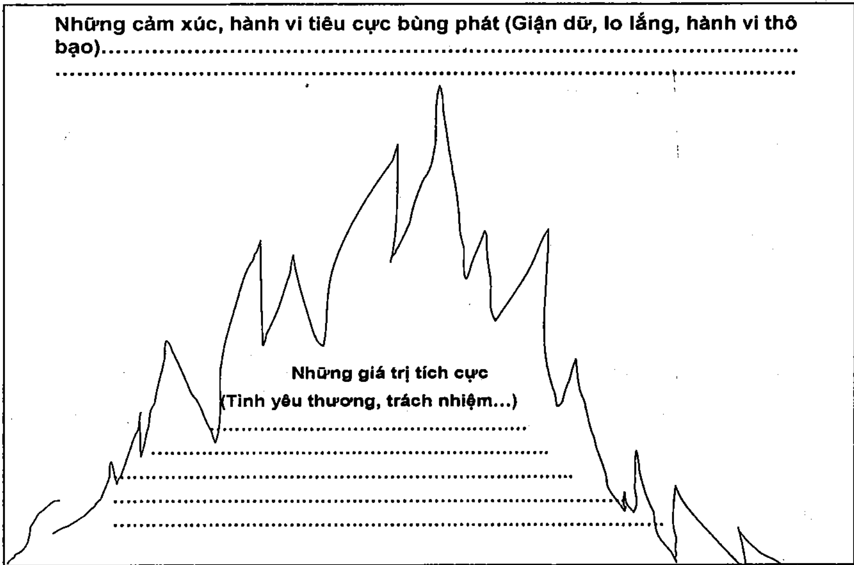
....

Bậc 3:

....

Bậc 4

....



2. Chồng tôi thường xuyên chửi rủa, lăng mạ, đánh đập tôi vì bất cứ sự không hài lòng nào của anh ấy. Thậm chí mỗi lần chửi tôi anh còn lôi hai cụ thân sinh ra tôi ra để chửi, dù các cụ sống ở nơi khác và rất ít khi gặp anh. Tôi rất đau lòng vì chuyện này.

Bậc 1:

....

Bậc 2:

....

Bậc 3:

....

Bậc 4:

....

3. Bà hàng xóm cạnh nhà tôi suốt ngày mở karaoke ầm ĩ làm tụi trẻ nhà tôi không sao học được. Tôi đã nói nhiều lần nhưng bà ấy vẫn không vặn nhỏ xuống, đôi khi tôi thấy ngột ngạt, bực bội quá!

Bậc 1:

....

Bậc 2:

....

Bậc 3:

....

Bậc 4

....

4. Tôi cảm thấy thất vọng vào bản thân vì thời gian cứ trôi qua mà chưa làm được gì như mình mong muốn, dù tôi đã cố gắng rất nhiều.

Bậc 1:

....

Bậc 2:

....

Bậc 3:

....

Bậc 4:

....

E. Kĩ năng đương đầu

1. Sau khi xem ví dụ, hãy viết càng nhiều càng tốt các cách bày tỏ khác nhau của kĩ năng đương đầu sau mỗi câu nói của thân chủ:

Thân chủ nói: "Tôi đã suy nghĩ kĩ về việc li hôn, tôi cũng không còn yêu anh ấy nữa". Òa khóc một cách thảm thiết.

- Nhà tham vấn chỉ ra sự không thống nhất, nhằm kích thích thân chủ đối diện với mâu thuẫn: Một mặt chị nói không còn yêu anh ấy nên muốn li hôn, nhưng tôi thấy chị lại khóc một cách ấm ức.

- Yêu cầu thân chủ giải thích, chứng minh sự không thống nhất, sự vô lí của mâu thuẫn: Hãy giải thích cho tôi hiểu ý chị là gì khi chị nói chị đã suy nghĩ kĩ về việc li hôn, và chị không còn yêu anh ấy nữa trong khi đó chị lại khóc một cách thống thiết như vậy.

- Tóm lược làm rõ điều không thống nhất: Chị nói rằng chị đã suy nghĩ kĩ về việc li hôn và chị không còn yêu anh ấy nữa nhưng chị lại khóc nhiều như vậy. Tóm lại có phải ý chị là chị không đành lòng chia tay với anh ấy.

- Thấu cảm ở mức độ cao: Chị đã suy nghĩ kĩ về hôn nhân của mình và cũng thấy li hôn là con đường khó tránh khỏi, tuy nhiên không dễ gì chị có thể cắt bỏ ngay được với người đã từng đầu gối tay ấp, vì vậy chị cảm thấy đau khổ khi nghĩ đến việc li hôn. Nhiều người trong hoàn cảnh của chị họ cũng cảm thấy đau khổ như vậy.

a. Thân chủ: *"Lần tham vấn trước chị nói rằng chị không muốn nhìn mặt anh ấy, lần này chị lại bảo chị không thể sống thiếu chồng mình"*.

- Chỉ ra sự không thống nhất:

....

....

- Yêu cầu thân chủ giải thích sự không thống nhất:

....

....

- Tóm lược làm rõ điều không thống nhất:

....

....

- Thấu cảm ở mức độ cao:

....

....

- Sử dụng sự châm biếm, mỉa mai:

....

....

b. Thân chủ: *"Nó đi một tuần nay chưa về. Giá nó chết đi tôi còn đỡ khổ tâm hơn. Liệu tôi có thể tìm nó ở đâu được nhỉ"*.

- Chỉ ra sự không thống nhất:

....

....

- Yêu cầu thân chủ giải thích sự không thống nhất:

....

....

- Tóm lược làm rõ điều không thống nhất:

....

....

- Thấu cảm ở mức độ cao:

....

....

- Sử dụng sự châm biếm, mỉa mai:

....

....

c. Thân chủ: "*Tôi có đối xử phân biệt gì với hai anh em nó. Có điều nó là con gái trong nhà nó phải làm các công việc gia đình, bếp núc, lợn gà là việc của đàn bà con gái, anh nó biết gì mà làm*".

- Chỉ ra sự không thống nhất:

....

....

- Yêu cầu thân chủ giải thích sự không thống nhất:

....

....

- Tóm lược làm rõ điều không thống nhất:

....

....

- Thấu cảm ở mức độ cao:

....

....

- Sử dụng sự châm biếm, mỉa mai:

....

....

d. Thân chủ: "*Nếu đã là bạn thân thì chả cần nó gửi thiếp mời tôi cũng đi dự đám cưới con nó. Tuy nhiên về phía nó, nó cũng cần phải có lời cho đàng hoàng*".

- Chỉ ra sự không thống nhất:

....

....

- Yêu cầu thân chủ giải thích sự không thống nhất:

....

....

- Tóm lược làm rõ điều không thống nhất:

....

....

- Thấu cảm ở mức độ cao:

....

....

- Sử dụng sự châm biếm, mỉa mai:

....

....

đ. Thân chủ: "*Tôi thì tôi rất yêu cô ấy, nhưng không hiểu sao mẹ tôi lại không ưa cố ấy. Cụ cũng chẳng sống được bao lâu nữa vì vậy tôi không muốn làm cụ buồn*".

- Chỉ ra sự không thống nhất:

....

....

- Yêu cầu thân chủ giải thích sự không thống nhất:

....

....

- Tóm lược làm rõ điều không thống nhất:

....

....

- Thấu cảm ở mức độ cao:

....

....

- Sử dụng sự châm biếm, mỉa mai:

....

....

e. Thân chủ: "*Đối với tôi, chung thủy là điều rất quan trọng trong quan hệ vợ chồng. Tuy nhiên tôi có quyền có các mối quan hệ khác mà không nhất thiết phải nói với vợ tôi*".

- Chỉ ra sự không thống nhất:

....

....

- Yêu cầu thân chủ giải thích sự không thống nhất:

....

....

- Tóm lược làm rõ điều không thống nhất:

....

....

- Thấu cảm ở mức độ cao:

....

....

- Sử dụng sự châm biếm, mỉa mai:

....

....

G. Kĩ năng diễn giải

Sau khi xem ví dụ, phân tích và diễn giải 3 tình huống của thân chủ:

Ví dụ: Thân chủ nói: Tôi rất bực mình với con tôi vì cháu học rất cầm chừng, cháu chỉ thích chơi với bạn bè hoặc làm các việc linh tinh. Nhiều khi tôi đến xấu hổ với kết quả học của cháu.

- Sự kiện gây ra nỗi bực mình ở thân chủ: Con học cầm chừng, không chăm chỉ như bố mong muốn.

- Thân chủ quy chiếu lỗi đó cho: *Đứa trẻ*.

- Cảm xúc hiện tại của thân chủ: *Xấu hổ*.

- Vấn đề của thân chủ: Thân chủ đổ lỗi cho đứa trẻ trong khi nguyên nhân làm thân chủ bị tổn thương chính là nhu cầu mong muốn con học đạt được kết quả cao của thân chủ.

- Diễn giải: Dường như anh quá chăm lo vào chuyện học hành của cháu, anh muốn cháu trở thành mẫu người thành đạt để anh không cảm thấy xấu hổ với người ngoài. Điều anh bực mình là cháu đã không đáp ứng được nhu cầu của anh.

a. Thân chủ: "*Tôi gần như đứt từng khúc ruột khi phải rao bán ngôi biệt thự do tôi xây lên, vậy mà anh ta đến xem nhà với thái độ khinh khỉnh cứ như cái nhà này là thứ giẻ rách ấy*".

- Sự kiện gây ra cảm xúc cho thân chủ:

....

....

- Thân chủ quy chiếu lỗi đó cho:

....

....

- Cảm xúc hiện tại của thân chủ:

....

....

- Vấn đề của thân chủ:

....

....

- Diễn giải:

....

....

b. Thân chủ: "*Không phải tôi là người ghen tuông nhỏ nhen mà vấn đề là cậu bạn của tôi là người không đứng đắn. Tôi rất sợ cô ấy cả tin rồi lại bị cậu ta cho vào tròng*".

- Sự kiện gây ra cảm xúc cho thân chủ:

....

....

- Thân chủ quy chiếu lỗi đó cho:

....

....

- Cảm xúc hiện tại của thân chủ:

....

....

- Vấn đề của thân chủ:

....

....

- Diễn giải:

....

....

c. Thân chủ: *Nhiều việc anh ấy nhận làm một cách tự nguyện, nhưng khi vì lí do nào đó không làm được thì lập tức anh ấy trút bực bội lên vợ con, cứ như thế là mọi người bắt anh ấy làm.*

- Sự kiện gây ra cảm xúc cho thân chủ:

....

....

- Thân chủ quy chiếu lỗi đó cho:

....

....

- Cảm xúc hiện tại của thân chủ:

....

....

- Vấn đề của thân chủ:

....

....

- Diễn giải:

....

....

H. Kĩ năng xử lí im lặng

1. Tham khảo những cách xử lí sự im lặng của thân chủ

Khi thân chủ im lặng nhà tham vấn phải phán đoán ngay nguyên nhân của sự im lặng. Sau đó có thể bắt đầu bằng một số câu ví dụ như sau:

a. Nếu nhà tham vấn cho rằng thân chủ im lặng vì chưa biết nên giãi bày thế nào, nhà tham vấn có thể nói: Đôi khi chúng ta cảm thấy khó khăn trong việc giãi bày tâm sự với người ngoài (hay đôi khi chúng ta cảm thấy khó khăn khi bắt đầu câu chuyện của mình)...

- Vì vậy anh/chị cứ nói những gì mình nhớ, sau đó chúng ta sẽ cùng sắp xếp lại.

- Vì vậy, anh/chị có thể nói bất cứ điều gì đang chợt đến trong đầu. Không nhất thiết anh/chị phải kể ngay vấn đề bức xúc của mình.

- Vì vậy, anh/chị cứ từ từ, không cần phải vội vàng, mình nhớ đến đâu, nói đến đấy.

b. Nếu nhà tham vấn cho rằng thân chủ im lặng vì buồn bã hay đau khổ, nhà tham vấn có thể nói: Khi anh/chị chia sẻ điều đang làm anh/chị .... với chúng tôi, anh/chị sẽ thấy nỗi ..... được vơi đi và quan trọng là chúng ta có thể tìm ra được cách giải quyết cho vấn đề của anh/chị.

c. Nếu nhà tham vấn cho rằng thân chủ im lặng vì sợ lộ bí mật, nhà tham vấm có thể nói: Nguyên tắc của tổ chức chúng tôi là giữ bí mật về những điều khách hàng chia sẻ. Vì vậy, anh/chị có thể nói chuyện riêng của mình mà không sợ bị lộ ra bên ngoài.

2. Hãy bày tỏ kĩ năng xử lí sự im lặng trong các tình huống sau:

a. Thân chủ không biết bắt đầu từ đâu.

b. Thân chủ không có khả năng bày tỏ nội tâm, hoặc là người nhút nhát không quen tâm sự.

c. Thân chủ sợ điều nói ra sẽ bị nhà tham vấn cười, chê trách hay đánh giá, hoặc làm tổn thương đến người khác.

d. Thân chủ muốn giấu, muốn quên đi sự việc.

đ. Thân chủ sợ nói ra không được thông cảm.

e. Thân chủ không tin tưởng nhà tham vấn.

g. Thân chủ nói ra sợ nhà tham vấn hiểu lầm.

h. Thân chủ cho rằng giữ im lặng sẽ tốt hơn nói ra.

i. Thân chủ quan niệm rằng đó chuyện cá nhân, không nên và không thể nói ra.

k. Thân chủ cho rằng đó là lỗi của bản thân nên không muốn nhắc lại.

l. Thân chủ không hiểu về quá trình tham vấn nên chỉ nói khi nhà tham vấn hỏi.

m. Thân chủ đang quá xúc động nên không nói ra được.

n. Thân chủ im lặng giữa chừng để thư giãn làm dịu xúc cảm.

o. Thân chủ khó nói vì đó là điều tế nhị.

p. Thân chủ im lặng để thăm dò hay kiểm chứng gì đó.

q. Thân chủ cho rằng đó là số phận và cam chịu, chấp nhận.

r. Thân chủ không có thói quen chia sẻ với người khác.

I. Kĩ năng cung cấp thông tin

1. Hãy chuyển những câu của thân chủ thành các đáp ứng của nhà tham vấn ở dạng cung cấp lời khuyên và cung cấp thông tin dưới đây:

a. Thân chủ: "*Hai vợ chồng tôi làm việc cùng một cơ quan, thậm chí cùng một phòng. Ở chỗ này thu nhập cũng khá vì vậy hai vợ chồng không ai muốn chuyển đi. Nhưng tôi thấy có nhiều phức tạp quá, có khi việc đâu đâu chẳng liên quan đến mình cuối cùng vợ chồng lại cãi nhau. Anh bảo tôi phải làm gì đây?*".

- Nhà tham vấn cho lời khuyên

....

....

- Nhà tham vấn cung cấp thông tin

....

....

b. Thân chủ: "*Dạo này tôi cảm thấy sức khỏe của mình bị sa sút. Tôi nghi mình bị nhiễm HIV do lây nhiễm từ người anh trai cùng dùng chung kim tiêm. Tôi muốn đi xét nghiệm HIV, nhưng tôi lại sợ nếu kết quả là dương tính thì tôi không thể chịu đựng được*".

- Nhà tham vấn cho lời khuyên

....

....

- Nhà tham vấn cung cấp thông tin

....

....

c. Thân chủ: "*Em đang là sinh viên Khoa Tâm lí học, học hết năm thứ hai, em sợ cứ tiếp tục theo đuổi bằng cử nhân tâm lí học rồi ra trường nhỡ không có việc làm thì chết. Em đang định chuyển sang một trường khác học trung cấp cũng được, miễn là ra trường có công ăn việc làm ngay. Nhưng nghĩ lại tiếc hai năm học quá*".

- Nhà tham vấn cho lời khuyên

....

....

- Nhà tham vấn cung cấp thông tin

....

....

d. Thân chủ: "*Em quen anh ấy đúng mười mấy năm ở trường phổ thông, anh ấy học trên em hai năm. Bây giờ anh ấy đã học đại học. Thỉnh thoảng em lại gặp anh ấy. Có vẻ như anh ấy thích em, nhưng em biết anh ấy trước đây đã từng yêu một chị cùng năm. Anh ấy vẫn hay chát cho em. Em không biết thế là thế nào nữa*".

- Nhà tham vấn cho lời khuyên

....

....

- Nhà tham vấn cung cấp thông tin

....

....

K. Kĩ năng bộc lộ bản thân

1. Nếu bạn trở thành một nhà tham vấn chuyên nghiệp, những thông tin cá nhân nào bạn sẵn sàng bộc lộ cho thân chủ biết:

....

....

2. Trong quá trình tham vấn những thông tin nào có thể thấy ở thân chủ mà bạn dự định sẽ bộc lộ cho họ biết với mục đích vì sự trưởng thành của thân chủ?

....

....

IV. PHÂN TÍCH MỐI QUAN HỆ GIỮA NHẬN THỨC - XÚC CẢM - HÀNH VI

1. Đánh giá mức độ căng thẳng của các sự kiện

Những sự kiện đang diễn ra trong đời sống của từng người có thể làm xáo trộn về thể chất, nhận thức, xúc cảm và hành vi. Điều này đòi hỏi phải có một sự điều chỉnh về tâm lí nhất định. Thomas Holmes và Richard Rache (1967) đã xác định một bảng giá trị của các sự kiện qua mức độ căng thẳng của nó với tên gọi là: "Phạm vi thứ bậc của việc điều chỉnh mang tính xã hội". Các nhà tham vấn đã sử dụng bảng xếp thứ bậc về các sự kiện xảy ra để xác định mức độ căng thẳng của các thân chủ.

Bảng đánh giá mức độ căng thẳng của các sự kiện

Cấp bậc	Các sự kiện	Điểm	Cấp bậc	Các sự kiện	Điểm
1	Chồng/vợ chết	100	23	Con trai hoặc con gái rời gia đình	29
2	Ly hôn	73	24	Gặp rắc rối với bố mẹ chồng/vợ	29
3	Tình trạng ly thân	65	25	Thành tựu cá nhân xuất sắc	28
4	Tình trạng bị giam giữ	63	26	Vợ bắt đầu hoặc chấm dứt làm việc	26
5	Người thân trong gia đình chết	63	27	Bắt đầu hoặc thôi học	26
6	Đau ốm hoặc thương vong cá nhân	53	28	Thay đổi về điều kiện sống	25
7	Kết hôn	50	29	Sửa đổi những thói quen cá nhân	24

8	Hỏa hoạn khi làm việc	47	30	Gặp rắc rối với sếp	23
9	Hòa giải hôn nhân	45	31	Thay đổi giờ giấc, điều kiện làm việc	20
10	Về hưu	45	32	Thay đổi về nơi ở	20
11	Thay đổi về sức khỏe của thành viên trong gia đình	44	33	Chuyển trường	20
12	Thai sản	40	34	Thay đổi thú tiêu khiển	19
13	Khó khăn về vấn đề sinh lý	39	35	Thay đổi tín ngưỡng	19
14	Gia đình có thành viên mới	39	36	Thay đổi các hoạt động xã hội	18
15	Việc điều chỉnh lại việc kinh doanh	39	37	Thế chấp hoặc khoản vay ít hơn 10.000$	17
16	Thay đổi về điều kiện tài chính	38	38	Thay đổi về thói quen đi ngủ	16
17	Bạn thân chết	37	39	Thay đổi về các cuộc họp mặt gia đình	15
18	Chuyển sang lĩnh vực, công việc mới	36	40	Thay đổi thói quen ăn uống	14
19	Tranh cãi với chồng/vợ	35	41	Nghỉ ngơi	13
20	Thế chấp hơn 10.000$	31	42	Giáng sinh	12
21	Bị tịch thu tài sản thế chấp, vay	30	43	Những vi phạm pháp luật nhỏ	11
22	Thay đổi về trách nhiệm công việc	29		....	

Giá trị của các sự kiện trong cuộc sống trong SRRS dao động từ 100 điểm đối với cái chết của vợ /chồng và 11 điểm đối với những vi phạm pháp luật nhỏ hơn. Những sự kiện đã xảy ra với thân chủ được xem xét trong khoảng thời gian không quá 24 tháng. Các sự kiện xảy ra ở mỗi thân chủ sẽ được tổng hợp để xác định tổng điểm số căng thẳng. Nếu một cá nhân có hơn 300 điểm thì sẽ có nguy cơ stress nghiêm trọng. Từ trên 200 đến 300 điểm stress ở mức trung bình, còn từ 100 đến 200 điểm bị stress nhẹ.

Dưới 100 điểm là ngưỡng mà cá nhân có thể tự kiểm soát được những suy nghĩ, cảm xúc hay hành vi của mình.

Không phải toàn bộ căng thẳng mà chúng ta trải qua đều xuất phát từ các sự kiện trọng đại trong cuộc sống - những sự kiện nhỏ hơn cũng có thể gây căng thẳng dẫn đến nan đề, như khi chúng ta trình bày một bài phát biểu, để đồ lộn xộn không tìm thấy khi cần, bị phá vỡ yên tĩnh do hàng xóm hay tụ tập rượu bia... Những sự kiện này được gọi là những rắc rối hàng ngày. Có người phải trải qua nhiều rắc rối hàng ngày hơn những người khác. Những rắc rối này có thể dẫn đến nan đề, những người khác có thể lại không bị.

2. Hãy ghi những niềm tin bạn nghĩ về mình một cách chắc chắn

- Tôi luôn luôn

....

- Tôi không bao giờ

....

- Tôi phải

....

- Tôi nhất định

....

- Tôi không thể

....

3. Hãy thay đổi những niềm tin tự hủy hoại bằng những niềm tin xây dựng về bản thân

Những niềm tin tự hủy hoại	Những niềm tin xây dựng
- Các bạn làm được tôi cũng phải làm được.	- Tôi là một cá thể độc lập, tôi làm được nhiều việc của mình, tôi không nhất thiết phải giống người khác.

- Người khác không được phép nghĩ xấu về tôi.	- ....
- Tôi không cho phép mình làm những điều ngớ ngẩn để người khác cười tôi.	-...
- Tôi luôn luôn phải là học sinh đứng đầu lớp.	-...
- Tôi không thể làm cho bố mẹ tôi thất vọng về tôi.	-...
- Dù không muốn thì tôi vẫn phải đỗ đại học.	-...
- Tôi phải lấy vợ/chồng trước khi bước sang tuổi 30.	-...
- Mọi người luôn chỉ trích tôi khi tôi vô tình làm lỡ việc.	-...
- Tôi không muốn hỏi bố tôi vì tôi biết thế nào ông ấy cũng nói "không".	-...
- Tôi không có khả năng làm được việc này.	-...

4. Phân tích mối quan hệ xúc cảm - hành vi

1. Hãy giúp thân chủ làm sáng tỏ mối quan hệ nhận thức - xúc cảm - hành vi trong thông điệp thân chủ đưa ra. Sử dụng hai công thức mẫu dưới đây:

1/ "*Bạn cảm thấy* (cảm xúc)......., *vì/bởi vì* (nhận thức)...... , *Điều bạn muốn* (hành vi mong muốn)....".

2/ "*Bạn cho rằng* (nhận thức) ......, *vì vậy bạn cảm thấy* (cảm xúc) .... *Điều bạn muốn* (hành vi mong muốn)".

Ví dụ, thân chủ nói: *Tôi không biết nên bắt đầu như thế nào... Tôi định đi làm xét nghiệm HIV. Dạo này sức khỏe của tôi có vẻ không tốt. Tôi không tin rằng kết bạn với một cô gái trước*

đây đã từng làm tiếp viên nhà hàng lại có thể liên quan đến cái bệnh thế kỉ đó.

Nhà tham vấn phân tích mối quan hệ giữa nhận thức - xúc cảm - hành vi trong câu nói của thân chủ:

Đáp ứng 1: *Anh cảm thấy lo lắng vì nghi ngờ mình bị lây nhiễm HIV từ người bạn gái từng làm ở nhà hàng. Điều anh muốn là đi thử máu để biết rõ tình trạng sức khỏe của mình.*

Đáp ứng 2: *Anh cho rằng bạn gái của mình bị nhiễm HIV, vì vậy anh cảm thấy lo sợ mình cũng bị nhiễm như cô ấy. Điều anh muốn là đi xét nghiệm máu để làm sáng tỏ tình hình sức khỏe của mình.*

Luyện các tình huống sau:

a. Thân chủ nói: *Mẹ chồng tôi là người rất tốt tính, có chuyện gì không phải giữa vợ chồng tôi, tôi cũng nói với bà. Dịp Tết vừa rồi tôi có về quê chồng,* nghe *cô em dâu nói nói tôi mới vỡ lẽ ra là bà ấy chẳng tốt gì với tôi cả. Chuyện chẳng đâu vào đâu bà ấy cũng đem về quê kể cho họ hàng. Tôi không còn muốn nhìn mặt bà ta nữa.*

- Đáp ứng 1:

....

....

- Đáp ứng 2:

....

....

b. Thân chủ nói: *Chúng cháu chơi thân với nhau từ khi bắt đầu vào đại học. Cháu cứ nghĩ chuyện vui buồn của nó cũng là chuyện của cháu. Thế mà vừa rồi tình cờ qua một đứa bạn cũng không thân thiết gì, cháu được biết bạn thân của cháu đã có người yêu. Mà bác có biết là ai không? Người đó chính là người yêu cũ của cháu. Xử sự như vậy mà cũng gọi là bạn thân "con chấy cắn đôi" à.*

- Đáp ứng 1:

....

....

- Đáp ứng 2:

....

....

c. Thân chủ: *Một vài người hàng xóm nói rằng cháu là con nuôi bố mẹ cháu. Cháu rất yêu bố mẹ cháu, nhưng cháu cũng muốn biết sự thật là thế nào. Mỗi lần cháu hỏi bố mẹ, các cụ cứ gạt đi bảo cháu đừng nghe người ta, đừng nghĩ vớ vẩn.*

- Đáp ứng 1:

....

....

....

- Đáp ứng 2:

....

....

d. Thân chủ: *Cháu yêu anh ấy đã 4 năm nay, vừa rồi cháu mới có dịp về quê thăm mẹ và em gái anh ấy. Cháu thấy họ rất thật thà, chất phác. Suốt ngày hôm đó anh ấy luôn cáu gắt mẹ và em gái, dù họ đã cố gắng chiều lòng anh ấy. Cháu đang phân vân khi chúng cháu cưới nhau rồi liệu anh ấy có đối xử với cháu như đã đối xử với những người thân yêu trong gia đình anh ấy không?*

- Đáp ứng 1:

....

....

- Đáp ứng 2:

....

....

....

đ. Thân chủ: *Ngày nào đi học cháu cũng phải đi qua một con hẻm rất dài ở đó có một bọn đầu gấu chuyên trấn lột tiền, không đưa tiền là chúng nó đánh. Bố cháu bảo nếu chúng nó đánh thì đánh lại, mày học võ để làm gì.*

- Đáp ứng 1:

....

....

- Đáp ứng 2:

....

....

V. HOẠT ĐỘNG THAM VẤN

1. Tạo mối quan hệ tham vấn

- Bạn sẽ chào hỏi một người lần đầu tiên mới đến phòng tham vấn của bạn như thế nào?

- Bắt tay	- Cúi chào
- Ôm vai	- ....
-	- ....
-	- ....

- *Hãy liệt kê những công việc cần làm trong buổi tham vấn đầu tiên: Ví* dụ: Chào hỏi; giới thiệu về bản thân; giới thiệu về cơ quan; Giới thiệu về tham vấn.

  ....

  ....

- Bạn nói, hỏi những câu như thế nào để dẫn dắt sự giới thiệu về tham vấn?

  1...

  2...

  3 ....

- Bạn nói như thế nào về tính bảo mật và sự ngoại lệ để thân chủ yên tâm chia sẻ chuyện riêng tư của họ (đưa ra ba cách nói khác nhau)?

  1...

  2...

  3

....

- Nếu phải soạn thảo một hợp đồng tham vấn thì bạn định trình bày những vấn đề nào?

- Giới thiệu bằng cấp,	- Nói về nguyên tắc tham vấn,
-	- ....
-.......................................	- ....

2. Xử lí vấn đề theo tình huống sau

Thân chủ kể với nhà tham vấn: Tôi có một người bạn học cũ, chúng tôi thân thiết với nhau từ nhiều năm nay. Khi có chuyện vui buồn tôi đều tâm sự với anh ấy. Vừa rồi đến chỗ anh ấy chơi, có lá thử bỏ ngỏ trên bàn, tình cờ ngó vào tôi mới biết là anh ấy và cô bạn gái cũ của tôi yêu nhau. Họ dự định cuối năm mới cưới. Tôi vừa giận và vừa lo cho anh ấy. Giận vì anh ấy giấu tôi chuyện hai người yêu nhau. Hóa ra tôi là thằng ngốc trước họ. Nhưng điều tôi lo hơn cả là anh ấy có thể bị bất hạnh nếu yêu cô ấy. Cô ta

là người ranh khôn, còn bạn tôi lại hiền lành. Thế nào cô ta cũng lừa dối anh như đã từng lừa dối tôi. Tóm lại, theo chị tôi phải làm gì để bạn tôi nhận ra được chuyện này.

Bước 1: Xác định vấn đề

Liệt kê những vấn đề, những biểu hiện tâm lí... và sắp xếp những thông tin đó theo cùng một chủ đề hoặc xếp vào cùng một nhóm.

....

....

Bước 2: Liệt kê các giải pháp có thể thực hiện

Viết ra tất cả các giải pháp mà họ nghĩ có thể dùng để giải quyết vấn đề.

....

....

....

Bước 3: Liệt kê các thuận lợi và bất lợi trong mỗi giải pháp.

....

....

....

Bước 4: Lựa chọn giải pháp tối ưu

Viết ra các giải pháp ít rủi ro nhất, giải pháp tốt hơn cả. Cân nhắc tính khả thi của các giải pháp.

....

....

....

Bước 5: Đưa ra những yêu cần cần trợ giúp để giải quyết vấn đề

....

....

....

Bước 6: Lượng giá

Sửa đổi hay bổ sung cho mục tiêu giải quyết vấn đề của cá nhân được hoàn thành.

....

....

....

3. Một số gợi ý về cách bày tỏ của nhà tham vấn để tránh sự lệ thuộc của thân chủ vào nhà tham vấn

Trong trường hợp thân chủ thể hiện sự lệ thuộc vào nhà tham vấn khi việc giải quyết vấn đề của họ, nhà tham vấn xử lí như thế nào?

Sau đây là những ví dụ về các cách nói khác nhau của nhà tham vấn. Những câu nói này chỉ là những gợi ý nhỏ có ý nghĩa tham khảo của chúng tôi, dựa trên những trải nghiệm thực tế mang tính cá nhân mà không có ý dẫn dắt. Tùy vào hoàn cảnh và mức độ lệ thuộc khác nhau của thân chủ vào nhà tham vấn mà chúng ta có thể cất nhắc lựa chọn cách nói cho phù hợp. Chúng ta có thể thay đổi và phát triển nhiều hơn nữa các cách nói khác nhau cho phù hợp với kinh nghiệm giao tiếp của mình và sự phù hợp với văn hoá, lối sống và tình huống tham vấn của thân chủ.

1. Anh chị đến đây nhằm tìm kiếm 1 lời khuyên để cải thiện hoàn cảnh hiện tại của mình. Tuy nhiên lời khuyên của tôi chỉ phù hợp với kinh nghiệm sống của tôi. Vì vậy, nó chỉ có ý nghĩa tham khảo cho anh/ chị mà thôi. Trường hợp của anh chị...

2. Tôi biết một trong những lí do mà anh chị tìm đến dịch vụ của chúng tôi là hy vọng sẽ có được những lời khuyên bổ ích. Tuy nhiên sự tin tưởng vào tiềm năng của khách hàng trong việc tự giải quyết vấn đề của họ là nguyên tắc của tham vấn. Vì vậy tôi sẽ không đưa ra lời khuyên, mà sẽ cùng với anh/chị cân nhắc từng giải pháp mà anh /chị đề cập đến.

3. Trước khi anh/chị nói về vấn đề của mình, anh/chị cần biết rằng chúng tôi chỉ là người cùng chia sẻ, giúp đỡ anh/chị giải quyết vấn đề của mình, mà không cho lời khuyên hay giải quyết thay. Chúng tôi sẽ cố gắng tối đa khả năng của mình, nhưng công việc tiến triển được nhiều hay ít phụ thuộc rất nhiều vào sự cố gắng của anh/chị.

4. Cảm ơn anh chị vì đã đặt niềm tin vào tôi. Tuy nhiên chỉ có anh/chị mới hiểu rõ ngọn ngành vấn đề của mình. Vì vậy giải pháp cho vấn đề của anh chị sẽ không ai khác ngoài anh chị. Tôi sẽ hỗ trợ để anh/chị đạt được mục tiêu tham vấn của mình.

5. Tôi sẽ cùng chị phân tích những mặt mạnh, mặt yếu của từng giải pháp, còn lựa chọn giải pháp và thực hiện nó như thế

nào là quyết định của anh chị. Tôi sẽ đồng hành cùng chị trong suốt quá trình này để cho vấn đề của chị được giải quyết tốt nhất trong khả năng cho phép.

6. Thật khó khăn để đưa ra được một quyết định đúng đắn trong hoàn cảnh có quá nhiều sự kiện như thế này. Tuy nhiên không ai có thể đưa ra quyết định thay anh/chị được. Chỉ có anh/chị là người hiểu rõ mình thực sự mong muốn điều gì. Tôi tin tưởng vào khả năng của anh/chị. Bây giờ chúng ta sẽ xem xét cụ thể từng vấn đề.

7. Thông tin tôi đưa ra cho anh chị chỉ có ý nghĩa giúp anh chị tham khảo trước khi có quyết định cho vấn đề của mình, nó không nhằm gợi ý để anh chị làm theo.

8. Như tôi đã nói ban đầu về bản chất của việc trợ giúp, tôi chỉ đồng ý tham vấn cho những người mà họ cam kết tự giải quyết vấn đề của mình dưới sự giúp đỡ của tôi. Cuộc tham vấn của chúng ta có thể sẽ rơi vào bế tắc nếu chị quá trông chờ vào các quyết định từ bên ngoài.

9. Chị đã được giới thiệu về dịch vụ tham vấn và quy trình làm tham vấn của tôi. Sẽ là vi phạm đạo đức nghề tham vấn nếu tôi thay chị quyết định các vấn đề của chị.

10. Giúp anh/chị hiểu rõ căn nguyên của vấn đề đang gặp phải và xác định được các cách cải thiện tình huống là mục đích hoạt động của trung tâm. Vì vậy tôi không được tự mình giải quyết các vấn đề của chị, ngay cả khi chị đề nghị.

11. Có thể anh/chị đang rối bời vì có quá nhiều cảm xúc ập đến nên anh/chị không còn tin tưởng vào bản thân trong việc đưa ra các quyết định cho mình. Tuy nhiên vai trò của anh/chị trong vấn đề này là vô cùng quan trọng. Tôi tin vào khả năng tự đương đầu trước các khó khăn của anh/chị. Chúng tôi ở đây là để giúp anh/chị phân tích và đưa ra được các giải pháp sáng suốt mà anh/chị có thể thực thi được trong hoàn cảnh này.

12. Nhà tham vấn không phải là người quyết định anh/chị nên làm gì và làm như thế nào. Tôi chỉ là người giúp anh/chị sáng tỏ vấn đề đang xảy ra với anh/chị. Chính anh/chị là người quyết định làm gì và làm như thế nào. Bây giờ chúng ta sẽ nói về ...

13. Chúng ta đã làm sáng tỏ được nhiều vấn đề của anh/chị. Tôi nhận thấy anh/chị có khả năng tự giải quyết vấn đề của mình hơn là chờ đợi vào ý kiến của tôi. Mong anh/chị hiểu cho rằng, việc đặt quá nhiều niềm tin vào người khác sẽ làm anh/chị mất đi khả năng tự đánh giá vấn đề của mình, một khả năng mà không phải ai cũng có được.

14. Tôi biết thật không dễ dàng để quyết định chính xác mình phải làm gì trong hoàn cảnh này. Tôi hi vọng một người có ý chí và dám đối mặt với vấn đề như anh/chị giải quyết tốt vấn đề của mình. Chúng ta sẽ cùng nhau xem xét các giải pháp mà anh chị hướng đến. Ý anh/chị là gì khi nói .....

15. Anh chị đã chia sẻ chân thành với tôi những vấn đề tế nhị, thầm kín của mình, tức là anh chị đã tin tưởng vào tôi. Tuy nhiên mục đích của các cuộc tham vấn là giúp khách hàng nhận ra vấn đề của mình và đương đầu tốt với nó. Vì thế, chúng tôi không thể quyết định thay cho anh chị được.

16. Tôi hy vọng sự hợp tác của tôi sẽ giúp anh/chị có những chuyển biến đáng kể trong việc cân nhắc các giải pháp với những quyết định được đưa ra từ chính anh/chị.

17. Chúng ta chỉ làm việc với nhau trong một khoảng thời gian nhất định. Vì vậy các vấn đề của anh/chị phải xuất phát từ quyết định của chính anh/chị. Ý tôi là anh/chị đã có ý tưởng gì mới để giải quyết chuyện....

18. Thời gian qua, anh/chị đã có những bước đi khả quan trong nhìn nhận vấn đề của mình. Hy vọng anh/chị làm việc chủ động hơn để có thể tự mình giải quyết dứt điểm chuyện liên quan tới .... Ý của tôi là, anh chị sẽ làm gì nếu .....

19. Các nguyên tắc tham vấn đã chỉ rõ là nhà tham vấn không chịu trách nhiệm về hành vi của khách hàng. Vì vậy, tôi sẽ giúp anh/chị phát triển một số kĩ năng để anh/chị ứng dụng giải quyết vấn đề của mình.

20. Điều tôi sắp nói chỉ là giải pháp của người ngoài, tôi đưa ra để anh/chị tham khảo. Tôi tin tưởng vào khả năng tự quyết định của anh/chị. Điều này có nghĩa là anh chị sẽ chia sẻ với tôi những giải pháp của anh/chị để chúng ta cùng nhau cân nhắc. Một số người trong hoàn cảnh của anh chị họ đã.....

21. Khi anh chị thực sự đối phó được vấn đề của mình mà không cần tới sự trợ giúp bên ngoài thì coi như mục tiêu tham vấn đã thành công. Vì vậy tôi luôn trông đợi khả năng tự ra quyết định của anh chị. Về vấn đề ...... anh/chị định giải quyết như thế nào?

4. Phân tích các kĩ năng được sử dụng trong đoạn tham vấn dưới đây

- Nhà tham vấn: *Đọc hồ sơ của em cô thấy em thích nghề nấu ăn. Tuy nhiên bây giờ em lại đang học lớp buồng phòng. Em cảm thấy thế nào về điều này?*

- Thân chủ: *Em cảm thấy rất buồn vì em không được học nghề mà em thích.*

- Nhà tham vấn: *Bây giờ em mong muốn điều gì?*

- Thân chủ: *Em mong sẽ được thay đổi nghề em đang học, chuyển từ lớp buồng phòng sang lớp nấu ăn châu Á.*

- Nhà tham vấn: *Em nghĩ mình có thể chuyển được không? Em đã làm gì để thay đổi nó?*

- Thân chủ: *Em không biết, em chưa làm gì cả.*

- Nhà tham vấn: *Ngoài việc mong muốn chuyển sang lớp nấu món ăn châu Á thì em còn mong muốn điều gì nữa?*

- Thân chủ: *Em mong muốn làm được điều phù hợp.*

- Nhà tham vấn: *Điều phù hợp mà em muốn làm là gì?*

- Thân chủ: *Em muốn nấu ăn trở thành đầu bếp.*

- Nhà tham vấn: *Em cho rằng trở thành đầu bếp và được nấu ăn là điều phù hợp với em?*

- Thân chủ: *Vâng ạ.*

- Nhà tham vấn: *Em có hay nấu ăn không?*

- Thân chủ: *Có ạ, ở nhà em rất hay nấu ăn, mỗi ngày hai lần còn bữa sáng thì không.*

- Nhà tham vấn: *Dường như em là đầu bếp trong gia đình, mọi người đánh giá em nấu ăn như thế nào?*

- *Thân chủ:* Cũng được ạ.

(NTD, K49, trích báo cáo thực tập tham vấn, 2007)

TÀI LIỆU THAM KHẢO

TÀI LIỆU TIẾNG VIỆT

1. Anders Dahl, *Kĩ năng tư vấn qua internet*, Tài liệu hội thảo, tháng 2/2003.
2. Anthony Yeo (Lan Khuê dịch), *Bàn tay giúp đỡ - Cách đối phó với nan đề*, NXB Trẻ, 2005.
3. Đặng Danh Ánh, *Tư vấn chọn nghề cho học sinh phổ thông*, Tạp chí Giáo dục, 9/2005.
4. Võ Văn Bản, *Thực hành điều trị tâm lí*, NXB Y học, 2002.
5. *Bạo lực với phụ nữ trong gia đình và vai trò của truyền thông đại chúng trong sự nghiệp phát triển phụ nữ*, Trung tâm nghiên cứu giới, gia đình và môi trường trong phát triển, Kỷ yếu hội thảo, 6/2001.
6. Baryneil Kauf Man (Đoàn Hoãn biên dịch), *Hãy để lớp trẻ tự lựa chọn hay nghệ thuật yêu thương*, NXB Thanh niên, 1998.
7. Bradon Marian, Gillian Schofield, liz Trinder, *Công tác xã hội với trẻ em* (Người dịch: Nguyễn Thị Nhẫn), Ban xuất bản ĐH Mở - Bán công TP. HCM, 2001.
8. Dainow và Bailey, *Tài liệu tập huấn tư pháp vị thành niên* (Phần các kĩ năng cung cấp dịch vụ).
9. David Stanfford - Clark (Lê Văn Luyên và Huyền Giang dịch), *Freud đã thực sự nói gì*, NXB Thế giới, 1998.
10. Daigniault Michel (Nguyễn Phương Hoà và Lưu Song Hà dịch), *Giáo trình mối quan hệ trợ giúp*, Viện Tâm lí học, 2001.
11. Quang Dương (tổng hợp và biên soạn), *Tư vấn hướng nghiệp*, NXB Trẻ, TP HCM, 2002.
12. Trần Thị Minh Đức, *Quan niệm về tư vấn tâm lí*, T/C ĐH&GDCN số 6/2000, từ trang 42-44.

13. Trần Thị Minh Đức, Trương Phúc Hưng, *Một số cảm xúc tiêu cực ở người nhiễm HIV/AIDS và cách thức hỗ trợ*, Tạp chí Tâm lí học, số 6/2000, trang 43-46, 67.

14. Trần Thị Minh Đức, Trương Phúc Hưng, *Những khó khăn trong công tác tư vấn cho người nhiễm HIV/AIDS ở cộng đồng*, T/C ĐH&GDCN số 8/2000, từ trang 46-47.

15. Trần Thị Minh Đức, Quan niệm về tư vấn tâm lí, Tạp chí Đại học và Giáo dục chuyên nghiệp, tháng 6/2000.

16. Trần Thị Minh Đức, chủ trì đề tài: *Một số vấn đề cơ bản trong tư vấn tâm lí*, đề tài cơ bản cấp ĐHQG, mã số CB.01.14, 2002-2003.

17. Trần Thị Minh Đức, *Bàn về hiệu quả của tư vấn trên báo*, T/C Tâm lí học, số 10/2002, trang 56-60,63.

18. Trần Thị Minh Đức, *Thực trạng tham vấn ở Việt Nam; Từ lí thuyết đến thực tế*, Tạp chí TLH số 2/2003.

19. Trần Thị Minh Đức, *Tư vấn và tham vấn - thuật ngữ và cách tiếp cận*, Hội thảo Tâm lí học, tháng 2/2003, trang 293 – 299.

20. Trần Thị Minh Đức, Đỗ Hoàng, *Tham vấn học đường - nhìn từ gúc độ Giới*, Tạp chí Tâm lí học, số 11/2006, tr. 45-51.

21. Trần Thị Minh Đức, *Sử dụng trắc nghiệm tại các cơ sở thăm khám tâm lí - y tế ở Hà Nội*, Tạp chí Tâm lí học, số 3/2007, tr. 1-6.

22. Trần Thị Minh Đức, *Chủ trì đề tài: sử dụng trắc nghiệm tâm lí trong các dịch vụ trợ giúp con người*, đề tài cấp Đại học Quốc gia, Hà Nội, mã số QTTPN. 06.01, 2006- 2007.

23. Trần Thị Minh Đức, *Hứng thú của sinh viên đối với môn học tham vấn*, Tạp chí Tâm lí học, số 11/2007.

24. Trần Thị Minh Đức, *Giám sát sinh viên thực tập thực tế: Một công việc có tính chuyên nghiệp*, Tạp chí Tâm lí học, số 2/2008.

25. Trần Thị Minh Đức, *Kĩ năng đặt câu hỏi trong tham vấn: Quan niệm và cách tiến hành*, Tạp chí Tâm lí học, số 2/2009.

26. Trần Thị Minh Đức, *Thực trạng đào tạo tham vấn tại các cơ sở cung ứng dịch vụ trợ giúp tâm lí*, Tạp chí Tâm lí học, số 3/2009.

27. Trần Thị Minh Đức, *Ảnh hưởng của đào tạo nghề tâm lí học đến hiệu quả hoạt động tham vấn ở Việt Nam*. Tạp chí Tâm lí học, số 4/2009.

28. Trần Thị Minh Đức, Chủ trì đề tài: *Thực hành tham vấn và trị liệu tâm lí - Thực trạng và giải pháp*, Đề tài cấp Đại học Quốc gia, Hà Nội, Mã số QX.2007.

29. Erik J. Van Slyke (Thu Nhi dịch), *Nghệ thuật lắng nghe để xử lí xung đột*, NXB Trẻ. 2004.

30. Freud S. (Nguyễn Xuân Hiến dịch), *Phân tâm học nhập môn*, NXB ĐHQG 2002

31. Fesse Nirenberg (nhóm Ánh Dương biên soạn), *Bạn có hấp dẫn không*, NXB Trẻ, 1996.

32. Forgey Mary Ann, Carol S. Cohen, *Thực hành công tác xã hội chuyên nghiệp 2*, Tài liệu tập huấn do khoa Phụ nữ học và ĐH Fordham Hoa Kì phối hợp tổ chức, 8/8 đến 13/8/1997.

33. G. E.Rald, Gorey, *Lí thuyết và thực hành về tham vấn và trị liệu*, chương Các tiêu chuẩn đạo đức của Hiệp hội tham vấn Hoa Kỳ, Books/Cole Publishing, Company Pacific, Grove California, 1991 (tiếng Anh).

34. Nguyễn Thị Phương Hoa, *Về tâm lí học tư vấn*, Tạp chí Tâm lí học, số 2/1999.

35. Nguyễn Thị Phương Hoa, *Một số nhận xét bước đầu về tư vấn tâm lí ở nước ta*, Tạp chí Tâm lí học, số 4/2001.

36. Jo.Godefroid, *Những con đường tâm lí học*, tập 3, NXB Pierre Mardage Liege – Bruxelles, 1987, Trung tâm nghiên cứu Tâm lí trẻ em, tủ sách NT 1998.

37. Kathryn Geldard và David Geldard (Nguyễn Xuân Nghĩa và Lê Lộc dịch), *Công tác tham vấn trẻ em - Giới thiệu và thực hành* - Tập 1, 2, NXB ĐH Mở bán công Thành phố Hồ Chí Minh, 2000.

38. Kathryn Geldard và David Geldard (Nguyễn Xuân Nghĩa và Lê Lộc dịch), Tham vấn thanh thiếu niên, ĐH Mở bán công Thành phố Hồ Chí Minh, (tài liệu nội bộ), 2002.

39. Nguyễn Công Khanh, *Tâm lí trị liệu*, NXB ĐHQG HN, 2000.

40. Đỗ Ngọc Khanh, *Các phản ứng tư vấn cơ bản*, Tạp chí Tâm lí học, số 8, 9/2002.

41. Kiến Văn, Lí Chủ Hưng, *Tư vấn tâm lí học đường*, NXB Phụ nữ, 2007.

42. Phạm Minh Lăng, *Phân tâm học*, NXB Văn hoá Thông tin, 2000.
43. Bùi Thị Xuân Mai (chủ biên), Nguyễn Thị Thái Lan, Lim Shaw Hui, *Giáo trình tham vấn*, NXB Lao động - Xã hội, 2008.
44. Bùi Thị Xuân Mai, *Tham vấn - Một dịch vụ xã hội cần được phát triển ở Việt Nam*, Tạp chí Tâm lí học, số 2/2005, trang 49-53.
45. Mathew Grace, *Nhập môn công tác xã hội cá nhân* (Lê Chí An dịch), ĐH Mở - Bán công, TP HCM, 1999.
46. Phương Hoài Nhân, *Mục vụ tư vấn*, NXB Chân lý, 2000.
47. Pamella Klein Pdhner (Nguyễn Việt Nga dịch), *Giới thiệu thực hành công tác xã hội*, tập bài giảng, 1998.
48. Nguyễn Thị Oanh chủ biên, *Tâm lí truyền thông và giao tiếp*, Đại học Mở - Bán công, TP. HCM, 1995, có chỉnh sửa cho phù hợp.
49. Nguyễn Thị Oanh, *Sài Gòn - Thành phố Hồ Chí Minh 300 năm hình thành và phát triển*, 1698 - 1998, phần "Các hoạt động xã hội và Công tác xã hội chuyên nghiệp".
50. Nguyễn Thị Oanh, *Tư vấn học đường*, Tuyển tập các bài báo đăng trên báo Phụ nữ chủ nhật, TP. Hồ Chí Minh, 2003.
51. Patricia H. Miler (Vũ Thị Chín dịch), *Các thuyết về tâm lí học phát triển*, NXB Văn hóa - Thông tin, 2003.
52. Paul Bennett, *Tâm lí học dị thường và lâm sàng*, Bản dịch của Nguyễn Sinh Phúc, Khoa Tâm lí học, Trường ĐHKHXH&NV, Hà Nội, 2006.
53. Hoàng Phê, *Từ điển tiếng Việt*, NXB Đà Nẵng, 2000.
54. Lê Văn Phú, *Công tác xã hội*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 2004.
55. Rogers Calr (Tiến sĩ Tô Thị Ánh và Vũ Trọng Ứng dịch), *Tiến trình thành nhân*, NXB TPHCM, 1992.
56. Nguyễn Thơ Sinh, *Tư vấn tâm lí căn bản*, NXB Lao động, 2006.
57. Tài liệu *Tâm lí học lâm sàng*, chương trình hợp tác đào tạo, khoa Tâm lí học và Đại học Toulouse, Pháp.

58. Bùi Thị Hồng Thái, *Học thực hành tham vấn của sinh viên*, Tạp chí Tâm lí học, số 3/2009.
59. Thomas Piere Felix, *Huấn luyện tình cảm* (Nguyễn Hiến Lê lược dịch), NXB Thanh niên, 2000.
60. Hoàng Huyền Trang, Romeo T. Yap, Bùi Thị Xuân Mai, Tài liệu tập huấn công tác xã hội, *Tổ chức quốc tế phục vụ cộng đồng và gia đình* - Trường Cán bộ Lao động và Xã hội, 1996.
61. Tài liệu tập huấn về công tác tham vấn, tập I và II, UNICEP Hà Nội, 6/2000.
62. Tài liệu tập huấn về Tham vấn, Bản thảo Unicef HN, tháng 6/2000.
63. Tài liệu dùng cho lớp tập huấn, Trung tâm Tư vấn tâm lí - Giáo dục & tình yêu - Hôn nhân và Gia đình, Thành phố Hồ Chí Minh, 2002.
64. *Chương trình kĩ năng tư vấn*, Trung tâm tư vấn SKHPGĐ, Tài liệu tập huấn, Dự án Vie/00/P63, 8/2002.
65. Nguyễn Phượng Thái, *Hướng về khách hàng*, NXB Bưu điện, Hà Nội 9/2001.
66. Vũ Kim Thanh, *Tư vấn tâm lí - một nhu cầu xã hội cần được đáp ứng*, Tạp chí Tâm lí học, số 2/2001.
67. Mai Thanh Thế, *Về kĩ năng tìm hiểu trong tư vấn tâm lí trực tiếp*, Tạp chí Tâm lí học, số 1/2000.
68. Nguyễn Trọng Thể, *Tư vấn quản lý*, NXB Lao động, Hà Nội, 1995.
69. *Tình yêu - Hôn nhân gia đình*, Văn phòng Hỗ trợ Gia đình, Tp HCM, Tháng 2/2001.
70. Trung tâm tư vấn TLGD và Tình yêu - Hôn nhân - Gia đình: *Nâng cao chất lượng - hiệu quả Tư vấn TLGD và tình yêu - hôn nhân - gia đình*, Kỷ yếu hội thảo, 7/2002.
71. Ủy ban bảo vệ và chăm sóc trẻ em Việt Nam, *Quy chế hoạt động văn phòng tư vấn Bảo vệ chăm sóc và Giáo dục trẻ em*, Tài liệu bài giảng lớp tập huấn hướng dẫn công tác tư vấn cho trẻ em, Hà Nội 5/1997.
72. Nguyễn Khắc Viện, *Từ điển tâm lí học*, NXB Văn hoá - Thông tin, 2001.
73. Nguyễn Việt, *Tâm thần học*, NXB Y học, Hà Nội, 1984.

TÀI LIỆU TIẾNG ANH

74. Chambers H.E., *Effective communication skills*, Cambridge, MA: Perseus, 2001.
75. Corey. Gegald, *Theory and Practice of Counseling & Psychotherapy*, Books/Cole Publishing Company, 1991.
76. *Counseling for Investment in Health Promotion/CIHP*, Workshop, February 2003.
77. Herlihy B. & L.Golden, *Ethical Standards Casebook*, The Fourth Edition, 1990.
78. Narayana S. *Counseling Psychology*, McGraw-Hill Publishing Company, 1981.
79. Neukrug E. D, *The world of the Counselors*, Books/ Cole Publishing Company, 1999.
80. Nelson Richar John, *Bisic Counselling skills*. NXB Oxford, 2001.
81. Onno Van der Hart, Ph.D. & Barbara Friedman. M.A, M.F.C.C.: *A Reader's Guide To Pierre Janet: A Neglected Intellectual heritage*, www.trauma-pages.com
82. Raymond Lloyd Richmond, *Clinical and Counseling - and Licensure*, Ph.D. San Francisco, California USA Psychology, Copyright©1997 - 2009.
83. Rice R.E. & Atkin, C.K., *Public Communication Campaigns* (3rd edition). London: Sage Publications, 2001.
84. Rogers C. & David E. Russell, *The Quiet Revolutionary- An oral history*, California: Penmarin Books.
85. Smith, P. B. & Bond, M. H., *Social Psychology Across Cultures*. Boston: Allyn and Bacon, 1999.
86. Stephen Palmer, *A Rational Emotive Behavioral Approach to Face-to-face*, Telephone and Internet Therapy and Coaching: A Case Study, *Journal of The Assocation for Rational Emotive Behavior Therapy*. Volume 11 Number 1, 2004.
87. Shulman L., *Skills of Helping - Individuals and Groups*, F.E Peacock, 1984.

Các trang web

88. www.bls.gov
89. www.cpec.com.vn
90. www. ttvnol.com
91. www.vnexpress.net
92. www.webtretho.com
93. www.gioitinhtuoiteen.org.vn
94. www.psychotherapy.net
95. www.tamsbantre.org
96. www.tuoiomai.net
97. www.tuvantructuyen.net
98. www. sharevn.org/www.tuvantamly.com.vn
99. www.ulsa.edu.vn
100. www. tamlytrilieu.com/PTS.D.htm
101. www.tamlytrilieu.forumup.com
102. www.tamly.anvietson.com
103. www.tamly.hnue.edu.vn.
104. www.psychotherapy.net
105. www.ismho.org
106. www.mytherapynet.com
107. www.helphorizons.com
108. www.win.net/cyberpsych
109. www.pinkpractice.co.uk
110. www.samaritans.org.uk
111. www.leonardholmes.com
112. www.cuinfo.cornell.edu/Dialogs/EZRA/
113. www.psycom.net/depression.central.html
114. www.psychcentral.com/chatiến sĩ.htm
115. www.Tut.edu.vn/huongnghiep
116. www.thamvantamly.wordpress.com
117. www.info.oic.vinagame.vn
118. www.tuvanvala.com
119. www.guidetopsychology.com/cln_cns.
120. www.guidetopsychology.com/

**NHÀ XUẤT BẢN
ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI**
16 Hàng Chuối - Hai Bà Trưng - Hà Nội

Giám đốc - Tổng biên tập: (04) 39715011
Quản lý xuất bản: (04) 39728806
Biên tập: (04) 39714896
Trung tâm Kinh doanh: (04) 39729437

Chịu trách nhiệm xuất bản: Giám đốc - Tổng biên tập:
TS. PHẠM THỊ TRÂM

Biên tập: Nguyễn Thị Hồng Nga
Chế bản: Trần Võ
Trình bày bìa: Ngọc Nam

GIÁO TRÌNH THAM VẤN TÂM LÝ

Mã số: 2L-23ĐH2016,
In 1000 cuốn, khổ 16 x 24 cm tại Công ty TNHH In - TM & DV Nguyễn Lâm.
Địa chỉ: 352 Giải Phóng, Quận Thanh Xuân, Hà Nội
Số xuất bản: 500-2016/CXBIPH/55- 40/ĐHQGHN, ngày 25/2/2016
Quyết định xuất bản số: 182LK-XH/QĐ-NXB ĐHQGHN, ngày 25/2/2016
In xong và nộp lưu chiểu năm 2016.